

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD
ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

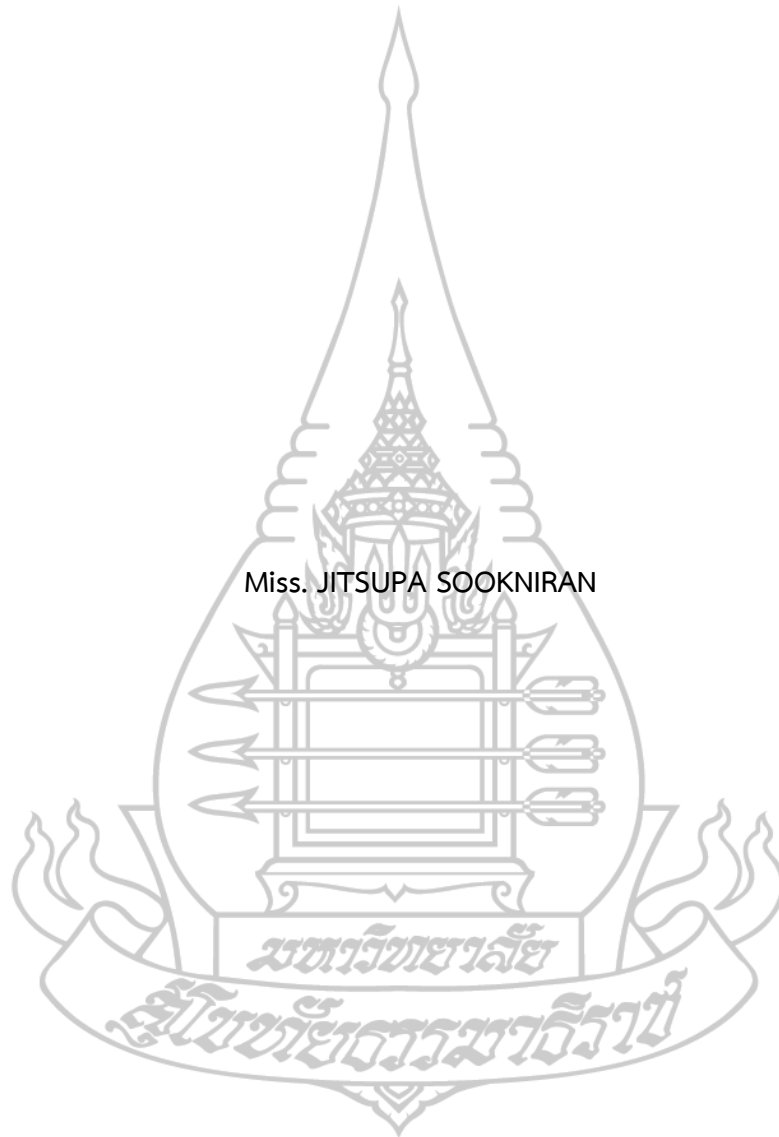


นางสาวจิตสุภา สุขนิรันดร์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Factors Relating the Achievement of ThaiD Application Service of Suan
Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ชื่อและนามสกุล นางสาวจิตสุภา สุขนิริญ

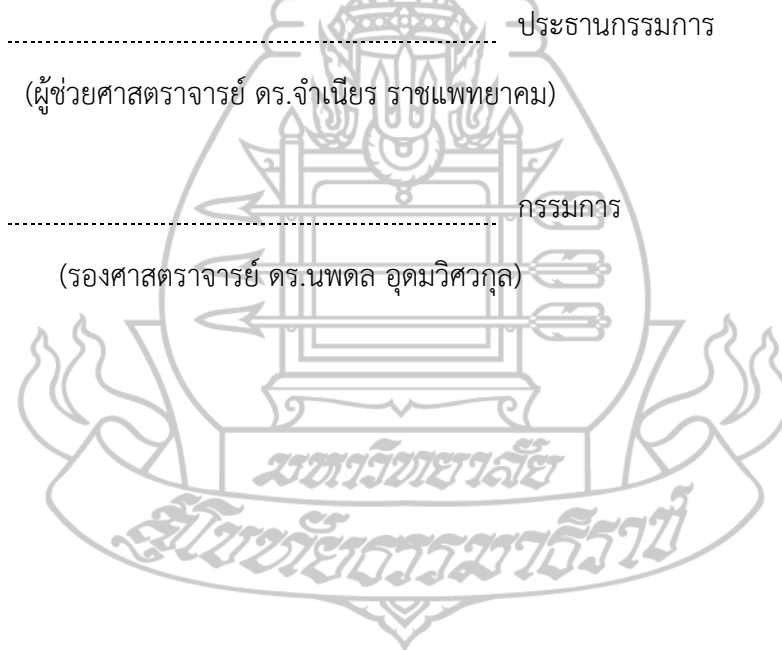
แขนงวิชา / วิชาเอก บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน

ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นางสาวจิตสุภา สุขนิรันดร์ รหัสนักศึกษ 2653000071

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร และ (4) ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่มาใช้บริการสำนักงานเขตสวนหลวง จำนวน 3,688 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 361 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารของหน่วยงาน (2) ภาพรวมของระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เป็นไปทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัญหาที่พบ คือ จำนวนบุคลากรมีจำกัด สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ นโยบายไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่บางท่านไม่สามารถตอบคำถามข้อสงสัยของประชาชนได้ ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมน้อย ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การจัดอำนวยความสะดวกให้ทั่วถึง รวดเร็ว อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีความพร้อม เจ้าหน้าที่ควรมีข้อมูลตอบข้อซักถามได้ และการประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่างๆ

คำสำคัญ ผลสัมฤทธิ์ การให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD สำนักงานเขตสวนหลวง

Independent Study title: “Factors Relating the Achievement of ThalD Application Service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration”

Author: “Miss. JITSUPA SOOKNIRAN”; ID: “2653000071”;

Degree: Master of Public Administration

Independent Study Advisor: Dr. Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor;

Academic year: 2023

Abstract

This study aimed to (1) study the opinions regarding factors relating the achievement of ThalD application service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration (2) study the opinions regarding achievement level of ThalD application service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration (3) study the relationship between factors and achievement of ThalD application service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration; and (4) study problems and recommend guidelines for enhancing the achievement of ThalD application service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration.

This study followed quantitative research model. The population was people aged over 18 years old, no gender restriction, totally 361 people who received public service at Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration. The sampling method was convenience sampling. Research instrument for data collection was a structured questionnaire. Descriptive statistics for data analysis comprised of frequency, mean, percentage and standard deviation and inferential statistic employed Pearson Product Moment Correlation.

The results of this study showed that (1) an overview of opinions regarding factors relating the achievement of ThalD application service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration was at high level. The highest mean was the service in terms of facility and communication (2) an overview of opinions regarding achievement level of ThalD application service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration was at the highest level. The highest mean was the effective use of resources (3) the relationship between factors and achievement of ThalD application service of Suan Luang District Office, Bangkok Metropolitan Administration was positively at high level at statistically significant at 0.05 level; and (4) problems were found that the limitation of personnel, insufficient facilities, not able to response the inquiries to people, less of people’s participation. The recommendations were the provision of sufficient accessible and fast of facilities, readiness of equipment, information and knowledge of officials and public relation medias in various places.

Keywords : Achievement, Service, ThalD Application, Suan Luang District Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาขอกล่าวถึงในที่นี้ เพื่อแสดงความเคารพ และรำลึกถึงด้วยความขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และท่านอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้การศึกษาแก่ผู้ศึกษา ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และได้เสียสละเวลาให้ความรู้การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง จนการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ ถ่ายทอดวิชาความรู้และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ นายณรงค์ บุญทูน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ นางสาวศศิมาพร ศิริวงษ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ และนายปิยะ ไพศรียศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ที่ให้การตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา และให้ความคิดเห็นต่อแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ นางณัฐฐนิช กิริติภาสน์สกุล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง ที่เสียสละเวลา และให้คำปรึกษา ตลอดจนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในทุกๆ ด้านด้วยดีเสมอมา ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ที่เปิดอ่านไม่มากนักน้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษา ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวจิตสุภา สุขนิรัญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
วิธีดำเนินการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
สมมติฐานทางการศึกษา.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน.....	11
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ.....	21
ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThaiD.....	39
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตสวนหลวง.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.....	68
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.....	77
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	83
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.....	85
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
สรุปการศึกษา.....	91
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	106
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ.....	107
ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ.....	109
ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	113
ง แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	118
ประวัติผู้ศึกษา.....	127

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ.....	5
ตารางที่ 1.2 แสดงการวิเคราะห์ตัวแปรตาม.....	6
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปและสถิติการให้บริการ.....	49
ตารางที่ 3.1 โครงสร้างแบบสอบถาม.....	55
ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงสถิติที่ใช้.....	61
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	66
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	66
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	67
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	68
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมในทุกด้าน.....	69
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านภาพลักษณ์ขององค์กร.....	70
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการอำนวยความสะดวก.....	71
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านนโยบายและการปฏิบัติ.....	73
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการสื่อสารของหน่วยงาน.....	74
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต.....	75
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	76
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมในทุกด้าน.....	77
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน.....	78
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านการใช้นวัตกรรม.....	79
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า.....	80
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด.....	80
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านงานมีความถูกต้องครบถ้วน.....	81
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ.....	82
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.....	83
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.....	85
ตารางที่ 4.24 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.....	86

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	7
ภาพที่ 2.1 พื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตสวนหลวง.....	44
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานเขตสวนหลวง.....	48



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้พัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล DOPA-Digital ID เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการติดต่อราชการ โดยสามารถยืนยันตัวตนทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย จากโครงการนำร่องเมื่อเดือน ตุลาคม 2563 ให้ประชาชนที่สนใจมาลงทะเบียนใช้งาน ณ สำนักงานทะเบียนเท่านั้น และสามารถรองรับได้เพียง 100,000 ราย ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันนับตั้งแต่เดือน มกราคม 2566 ระบบสามารถรองรับการใช้งานของประชาชนทั่วประเทศ 60 ล้านคน เพื่อเป็นดิจิทัลไอดีของคนไทยอย่างแท้จริง (ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน, 2566)

นายแมนรัตน์ รัตนสุคนธ์ (2566) อธิบดีกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กล่าวว่า “กรมการปกครอง พร้อมยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ตามแผนพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย โดยได้ดำเนินการจัดทำและพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อเป็นระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รองรับการใช้งานของประชาชนทั่วประเทศ ติดต่อกับราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษที่สิ้นเปลือง ลดความเสี่ยงในการใช้เอกสารราชการปลอมในกระบวนการยืนยันตัวตนของระบบเดิม สร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

สำนักงานเขตสวนหลวง มีจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละเดือนเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับสำนักงานเขตอื่นๆ แต่ก็ยังมีประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนอีกไม่น้อย ที่ไม่ได้รับรู้ข่าวสารหรือรู้แต่ก็ไม่ได้นำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ ตลอดจนประชาชนที่มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ดีพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในการสมัครเข้าใช้งาน การยืนยันตัวตนในขั้นตอนเริ่มแรกของการลงทะเบียน ขั้นตอนต่างๆ ในการจองคิวล่วงหน้า การย้ายทะเบียนบ้านด้วยตนเอง การคัดสำเนาทะเบียนบ้านของตนเอง และใช้ในการยืนยันตัวตนในสนามบิน การติดต่อราชการกรณีสมัครประชาชน จึงต้องต่อคิวทำบัตรประชาชนใหม่เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนในการขอคัดเอกสารต่างๆ ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตสวนหลวง การเดินทางมาย้ายทะเบียนบ้านด้วยตนเองและเจ้าบ้านมาเซ็นยินยอมด้วยตนเอง ทำให้ประชาชนเดินทางมาใช้บริการที่เขตสวนหลวงเป็นจำนวนมาก และประชาชน

เกิดการร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue การเขียนข้อความร้องเรียนใส่กล่องแสดงความคิดเห็นการรอคิวขอคัดเอกสารต่างๆ เป็นเวลานาน ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งการที่ประชาชนมาดำเนินการขอเอกสารต่างๆของตนเอง การย้ายทะเบียนบ้านที่เขตสวนหลวงนั้นก็สามารถดำเนินการได้ในแอปพลิเคชัน ThalD โดยไม่ต้องเดินทางมาสำนักงานเขตสวนหลวง ซึ่งทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารวมทั้งสูญเสียวินัยได้อีกด้วย ดังนั้น ทำให้การใช้แอปพลิเคชัน ThalD จึงยังไม่บังเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรมอย่างกว้างขวางมากนัก ปัจจุบันมียอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThalD จำนวนกว่า 10,000,000 ครั้ง โดยสำนักงานเขตสวนหลวงมีพื้นที่รับผิดชอบ 27 ตร.กม. ประกอบด้วย 3 แขวง มีประชากรจำนวน 122,773 คน จำนวนหลังคาเรือน 85,119 หลัง ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 99,453 คน และในเดือนกันยายน พ.ศ. 2566 มีประชาชนเข้ามาใช้บริการ จำนวน 3,688 ราย (ที่มา: สำนักงานเขตสวนหลวง, 2566) แต่จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการเมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThalD ปรากฏว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดการใช้งาน ตลอดจนประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ThalD อีกทั้งมีความเกรงกลัวว่าเมื่อทำการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThalD แล้วทำการสมัคร อาจจะทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกิดการรั่วไหล หรือถูกมิฉฉาชีพ ไปถึงไปใช้ข้อมูลได้ง่ายขึ้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวมานี้ เป็นกำแพงอุปสรรคที่ทำให้แอปพลิเคชัน ThalD มีเพียงแต่ยอดดาวน์โหลด แต่จำนวนผู้ที่มีความรู้และนำมาใช้จริงนั้นมีน้อยมาก และอาจจะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำแอปพลิเคชัน ประกอบกับเมื่อสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเขตสวนหลวง พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้มีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThalD มาใช้ หากคิดเป็นจำนวน พบว่า มากถึงร้อยละ 90 ของจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และเมื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นปรากฏว่า ประชาชนบางคนมองว่าไม่ได้ใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชัน ThalD บางคนกลัวข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลไปยังมิฉฉาชีพ เป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรทำการศึกษา ณ สำนักงานเขตสวนหลวง เป็นที่แรก ในการนำร่องศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ตลอดจนนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่อื่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลแบบตัดขวาง นั่นคือ เก็บข้อมูลในช่วงเวลาเดียว และเป็นช่วงเวลาพร้อมกันกับกลุ่มตัวอย่างทุกคน โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่มาใช้บริการสำนักงานเขตสวนหลวง จำนวนทั้งสิ้น 3,688 คน ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 (ที่มา: สำนักงานเขตสวนหลวง, 2566) ซึ่งเก็บข้อมูลช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2567 โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973, pp. 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 361 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยพบประชาชนคนใดที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดเข้ามารับบริการก่อนก็เก็บข้อมูลไปจนกระทั่งครบจำนวน

3.2 ขอบเขตตัวแปรที่จะศึกษา ประกอบด้วย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ได้แก่ 1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร คือ ภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ 2) ด้านการอำนวยความสะดวก คือ อำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ การให้บริการด้านการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD แก่ประชาชน 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ คือ แผนงานหรือแผนปฏิบัติการในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD 5) การสื่อสาร

ของหน่วยงาน คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์และการจองเพื่อขอรับบริการด้านต่างๆ ในแอปพลิเคชัน ThalD 6) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต คือ สามารถตอบข้อสงสัยและข้อซักถามต่างๆ ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรอบด้าน และ 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานเขตสวนหลวงที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

3.2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน คือ สำนักงานเขตสวนหลวง สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างประหยัด เสริมทันเวลา และผลงานมีคุณภาพที่กำหนดไว้ 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง 3) การใช้นวัตกรรม คือ การปรับปรุงกระบวนการงานโดยใช้แอปพลิเคชัน ThalD 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างฉลาด เล็งเห็นคุณค่า 5) งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด คือ บริการที่รวดเร็วขึ้นและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 6) งานมีความถูกต้องครบถ้วน คือ การบริการเอกสารทางราชการต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน และ 7) ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ คือ พร้อมในการให้บริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้จะศึกษาเฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2567 – เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567

4. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกำหนดแนวทางวิธีการศึกษา ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสาร ตำราวิชาการ บทความวิจัย ข้อมูลเอกสารจากศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ความรู้ที่เกี่ยวข้อง (ทบทวนวรรณกรรม) เพื่อนำมาออกแบบงานวิจัยอันนำมาซึ่งการกำหนดแนวทางการศึกษาที่เป็นกรอบแนวคิดนำไปสู่การสร้างตัวแปรในการศึกษา การกำหนดสมมติฐานการศึกษา การสร้างเครื่องมือในการศึกษา การออกแบบการสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา

4.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมีโครงสร้าง (Structured) เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์กระบวนการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อสรุปผลการศึกษิตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่ตั้งไว้

4.3 นำเสนอผลการศึกษาในรูปรายงานการศึกษา

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ 2) ตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ประกอบกับศึกษาจากกรอบทฤษฎีวรรณกรรมต่างๆ โดยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติของนักวิชาการ ได้แก่ (1) Steers (1977, p. 442) แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร (2) Peters & Waterman (2004) แนวคิดการจัดการองค์การตามแนวคิด 7s ของ McKinsey (3) David Osborne และ Ted Gaebler (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 257) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบราชการ (4) วัลภา ชายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ 2550, น. 22) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (5) ชรามม์ (Schramm, 1973 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจำริญ, 2557) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร และ (6) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตารางที่ 1.1 แสดงการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	นักวิชาการ	การนำมาวิเคราะห์
- ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	Steers (1977, p. 442)	นำมาวิเคราะห์ทั้งหมด
- ด้านการอำนวยความสะดวก		เนื่องจากตรงประเด็น
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		ที่ต้องการศึกษา
- ด้านนโยบายและการปฏิบัติ		
- ความสามารถของบุคลากร	Peters & Waterman (2004)	นำมาวิเคราะห์เฉพาะบาง
สำนักงานเขต		ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ
- ด้านนโยบายและการปฏิบัติ		การศึกษา

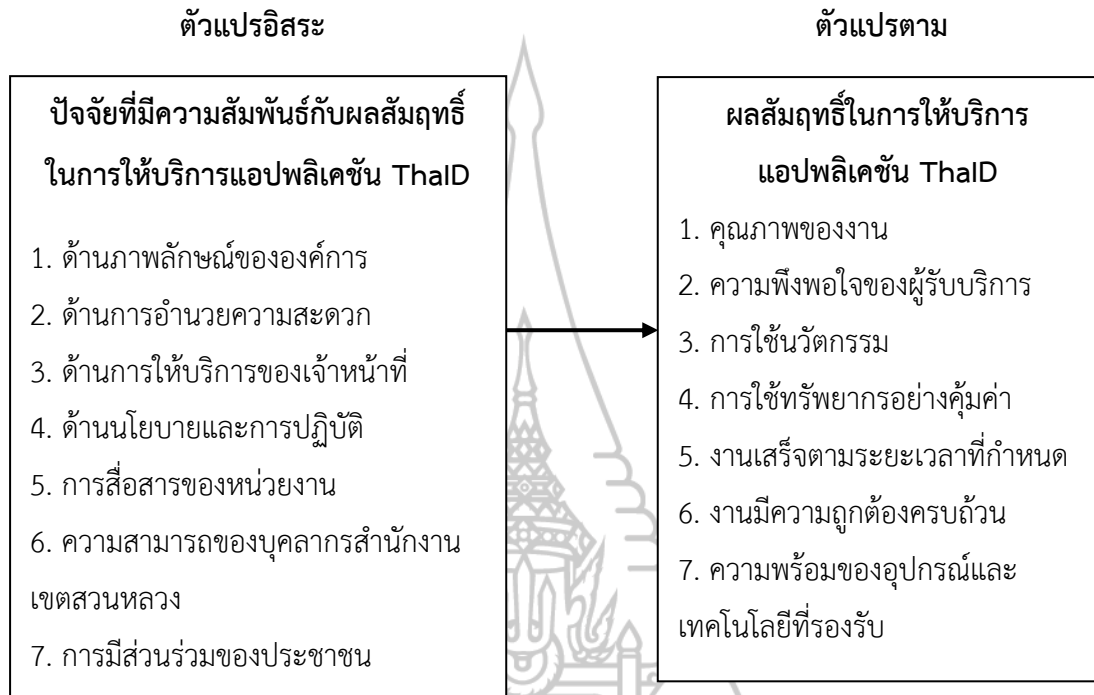
ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	นักวิชาการ	การนำมาวิเคราะห์
- การสื่อสารของหน่วยงาน	ชรากรม (Schramm, 1973 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจำริญ, 2557)	นำมาวิเคราะห์ทั้งหมด เนื่องจากตรงประเด็น ที่ต้องการศึกษา
- การมีส่วนร่วมของประชาชน	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	นำมาวิเคราะห์เฉพาะ บางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา

ตารางที่ 1.2 แสดงการวิเคราะห์ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม	นักวิชาการ	การนำมาวิเคราะห์
- คุณภาพของงาน	David Osborne และ Ted Gaebler (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ 2564, น. 257)	นำมาวิเคราะห์ทั้งหมด เนื่องจากตรงประเด็น ที่ต้องการศึกษา
- ความพึงพอใจของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ	วัลภา ชายหาด (2532 อ้างถึง ใน ประชากร พัฒนกุล และ คณะ 2550, น. 22)	นำมาวิเคราะห์เฉพาะบาง ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา
- งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	สำนักงานเขตสวนหลวง (2566)	วิเคราะห์จากขั้นตอน การทำงานในปัจจุบันของ สำนักงานเขตสวนหลวง
- การใช้นวัตกรรม		
- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า		
- งานมีความถูกต้องครบถ้วน		
- ความพร้อมของอุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่รองรับ		

จากแนวคิดดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ จากนั้นจึงบูรณาการจนได้กรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ที่มา: ปรับปรุงจาก Steers (1977, p. 442), Peters & Waterman (2004), ชรามม์ (Schramm, 1973 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจำรัส, 2557), พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, David Osborne และ Ted Gaebler (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 257), วัลภา ชายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ 2550, น. 22), สำนักงานเขตสวนหลวง, 2566)

6. สมมติฐานทางการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในเบื้องต้นได้กำหนดเป็นสมมติฐานหลัก (H_0) เป็นสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการศึกษาไว้ ดังนี้

6.1 สมมติฐานทางการศึกษาที่ 1 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

H_1 : ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าระดับมาก

6.2 สมมติฐานทางการศึกษาที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ระดับความคิดเห็นของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

H_1 : ระดับความคิดเห็นของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าระดับมาก

6.3 สมมติฐานทางการศึกษาที่ 3 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เป็นไปในทิศทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

H_1 : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษานี้ มีนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

7.1 ตัวแปรอิสระ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ คือ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านนโยบายและการปฏิบัติ การสื่อสารของหน่วยงาน ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งนิยามศัพท์ไว้ ดังนี้

7.1.1 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง แอปพลิเคชัน ThaiID ทำให้สำนักงานเขตสวนหลวง เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้

7.1.2 ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง แอปพลิเคชัน ThaiID สามารถอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการตามประเภทต่างๆ ที่ผู้รับบริการมาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนความยุ่งยากในอดีตได้

7.1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสวนหลวงให้บริการด้านการใช้แอปพลิเคชัน ThaiID แก่ประชาชน เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจ เพื่อให้สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiID มาใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์

7.1.4 ด้านนโยบายและการปฏิบัติ หมายถึง สำนักงานเขตสวนหลวงกำหนดแผนงานหรือแผนปฏิบัติการในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID อย่างชัดเจน และมีการถ่ายทอดนโยบายสู่การนำไปปฏิบัติของบุคลากร ให้มีความเข้าใจตรงกัน อย่างชัดเจน

7.1.5 การสื่อสารของหน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเขตสวนหลวง มีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiID แจ้งข้อมูลข่าวสาร มีการประชาสัมพันธ์และการจูงใจเพื่อขอรับบริการด้านต่างๆ

7.1.6 ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสวนหลวงสามารถตอบข้อสงสัยและข้อซักถามต่างๆ ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรอบด้านรอบคอบ ด้วยการบริการที่ดีและสุภาพ

7.1.7 การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตสวนหลวงมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานเขตสวนหลวง เช่น การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เป็นต้น

7.2 ตัวแปรตาม ศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพของงาน ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การใช้นวัตกรรม การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด งานมีความถูกต้องครบถ้วน และความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ ซึ่งนิยามศัพท์ไว้ ดังนี้

7.2.1 คุณภาพของงาน หมายถึง แอปพลิเคชัน ThaiID ช่วยให้กระบวนการและวิธีการดำเนินงานประสบผลสำเร็จ โดยสำนักงานเขตสวนหลวง สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างประหยัด เสร็จทันเวลา และผลงานมีคุณภาพที่กำหนดไว้

7.2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง โดยใช้แอปพลิเคชัน ThaiID เป็นไปตามความคาดหวัง และตอบสนองความต้องการตามวัตถุประสงค์ที่มาขอรับบริการ

7.2.3 การใช้นวัตกรรม หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการงานโดยใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง ในการลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้กระดาษ

7.2.4 การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างฉลาด เห็นคุณค่า ประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

7.2.5 งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง การเข้ารับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง โดยใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

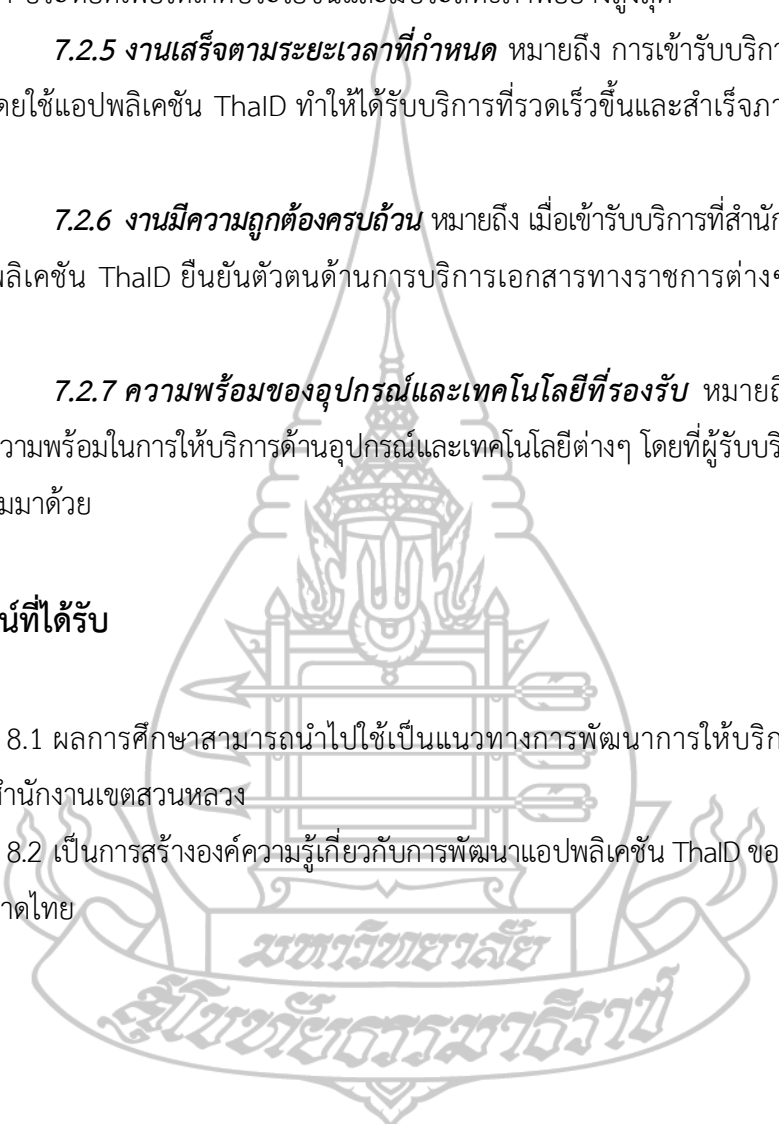
7.2.6 งานมีความถูกต้องครบถ้วน หมายถึง เมื่อเข้ารับบริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง โดยใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ยืนยันตัวตนด้านการบริการเอกสารทางราชการต่างๆ มีความถูกต้องครบถ้วน

7.2.7 ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ หมายถึง สำนักงานเขตสวนหลวงมีความพร้อมในการให้บริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ โดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องเตรียมหรือลืมนำมาด้วย

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง

8.2 เป็นการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” ได้หลักทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษาดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThalD
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตสวนหลวง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชน เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานราชการทุกแห่ง ที่จะต้องปฏิบัติในทุกๆ วัน ผู้บริหาร ผู้นำองค์กรจึงจำเป็นต้องคิดหาไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ วิธีการขับเคลื่อนองค์การขั้นตอนการดำเนินงานและวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ อีกทั้งนโยบายองค์การที่ต้องตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน และผู้ที่ได้รับผลกระทบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด โดยเน้นประโยชน์ที่ประชาชนได้รับเป็นสิ่งสำคัญ ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกและหาวิธีการป้องกันหรือแก้ไขปัญหามลกระทบเชิงลบที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เพราะจะเป็นส่วนสำคัญที่จะนำพาองค์การไปสู่ผลสำเร็จ ซึ่งในหัวข้อนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดของหลักวิชาการต่างๆ ไว้อย่างหลากหลายเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีองค์การ เพื่อนำไปสู่การกำหนดตัวแปรในการศึกษาในครั้งนี้ มีเนื้อหาดังจะกล่าวต่อไปนี้

1.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ เป็นแนวคิดแรกเริ่มที่จำเป็นสำหรับทุกองค์การ ที่จะนำไปสู่การบริการสาธารณะให้ประสบความสำเร็จ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการองค์การให้มีคุณภาพและส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการบริการนั้นๆ อย่างสูงสุด จนนำไปสู่การพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างสูงสุด และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับองค์การไว้ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับตัวองค์กร แบ่งเป็น 2 แนวคิดคือ (1) องค์กรไม่มีชีวิต คิดเองไม่ได้ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแบบดั้งเดิม กล่าวคือ องค์กรไม่สามารถพัฒนาหรืออยู่รอดได้ด้วยตนเอง เปรียบเสมือนสิ่งที่ไม่มีชีวิต องค์กรจะมีรูปแบบหรือลักษณะแบบใด พัฒนาไปในแนวทางใดขึ้นอยู่กับผู้นำ ผู้บริหาร และคนที่อยู่ร่วมกันภายในองค์กร และ (2) องค์กรเป็น Self-Organization เป็นแนวคิดสมัยใหม่ กล่าวคือ มองว่าองค์กรอยู่ได้ด้วยตัวขององค์กรเอง ดูแลตนเอง และสามารถพัฒนา คิดเองได้ เป็นการที่องค์กรคิดเป็น เกิดจากการปล่อยให้คนในองค์กรมีความคิดโดยอิสระ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการสื่อสารซึ่งนำไปสู่การคิดและเรียนรู้ เช่น Learning Organization เป็นต้น

การจัดการองค์กรตามแนวคิด 7s ของ McKinsey (Peters & Waterman, 2004 อ้างถึงใน สุภนาล โมฬีรัตตะกุล 2557, น. 14) ได้ทำการศึกษาถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จไว้ ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เป็นกระบวนการคิด ค้นหา วางแผน เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่จะช่วยสร้างศักยภาพให้คงอยู่ในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งและตอบสนองต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

2. โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นวิถีทางที่หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่การดำเนินงานในรูปของผังองค์กร (Organization Chart) ขนาดของการควบคุมของผู้นำหรือผู้บริหารในการกระจายอำนาจหน้าที่หรือจะรวมอำนาจ รวมทั้ง การกำหนดลำดับขั้นตอนของการรายงานในรูปแบบของสายการบังคับบัญชา (Line of Command)

3. ระบบการปฏิบัติงาน (System) เป็นกิจกรรมในทุกๆวันและขั้นตอนกระบวนการงานที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันรับผิดชอบดำเนินงานในการทำให้งานหรือกิจกรรม ขั้นตอนกระบวนการ บรรลุเป้าหมายสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะเป็นระบบที่มีความต่อเนื่องสอดคล้องกันทุกระดับ

4. บุคลากร (Staff) หมายถึงบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานและความรู้ความสามารถโดยทั่วไปของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ หน่วยงานหรือองค์กรจะต้องเป็นผู้สรรหาคัดเลือก ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่องานหรือกิจกรรมหน่วยงานหรือองค์กรทั้งในด้านศักยภาพและด้านปริมาณ

5. รูปแบบ (Style) เป็นรูปแบบการจัดการ การบริหาร ภายในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ร่วมกันกับวัฒนธรรมของหน่วยงาน เป็นไปในรูปแบบของภาวะผู้นำที่ผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานยอมรับรูปแบบ วิธีการบริหารจัดการเหล่านั้น ได้แก่ การสั่งการและควบคุม การจูงใจ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการบริหารจัดการเหล่านี้จะสะท้อนวัฒนธรรมของหน่วยงานหรือองค์กร

6. ทักษะความรู้ความสามารถ (Skill) เป็นสมรรถนะ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และทักษะเฉพาะตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานเพื่อองค์การเป็นความโดดเด่นชำนาญหรือเชี่ยวชาญเฉพาะทางที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และระบบ กระบวนการดำเนินงานขององค์การ

7. ค่านิยมร่วม (Shared Value) เป็นแนวทางที่ผู้ดำเนินงานทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การถือปฏิบัติร่วมกันในการทำงานเพื่อช่วยผลักดันให้หน่วยงานหรือองค์การไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ ค่านิยมร่วม และมีเป้าหมายเดียวกันของหน่วยงานหรือองค์การที่จะช่วยให้การดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานมุ่งเป็นทีมเดียวกันสู่เป้าหมายจุดมุ่งหมายเดียวกัน

1.1.1 ความหมายของทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การ คือ กรอบของแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่ศึกษาเฉพาะเรื่องโครงสร้างขององค์การ (Organization Design) กล่าวคือ เป็นการศึกษาเพื่ออธิบายถึงการจัดโครงสร้างขององค์การ การออกแบบองค์การ รวมทั้งการเสนอทางเลือกในการบริหารองค์การเพื่อให้องค์การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมทำให้เกิดองค์การ จึงต้องศึกษาเพื่อค้นหาองค์ประกอบขององค์การ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดหรือแหล่งที่มาขององค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การออกแบบองค์การ พฤติกรรมองค์การ และทฤษฎีองค์การ ซึ่งคำว่า “ทฤษฎีองค์การ” จึงเป็นที่รวมของคำทั้งสาม ทฤษฎีองค์การ ทฤษฎีองค์การมีมากมาย แต่ที่สำคัญซึ่งนำมาศึกษา ได้แก่

1) ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมที่สำคัญ คือ ทฤษฎีของ Max Weber (1974, p. 331 อ้างถึงใน ทศพล จักรบุญมา 2555, น. 14) ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่สร้างองค์การโดยนำโครงสร้างของระบบราชการหรือระบบทหารมาใช้ ทำให้องค์การมีลักษณะที่มีระเบียบ ชัดเจน กฏหรือมีระเบียบแบบแผน มีสายการบังคับบัญชา ไม่มีความยืดหยุ่น การบริหารองค์การมักเป็นขั้นตอนโดยเริ่มจากการวางแผนลงมือปฏิบัติ และควบคุม ภายหลังทฤษฎีของ Max Weber ได้ถูกปฏิเสธโดย คาร์ล วิก แห่งมหาวิทยาลัยคอร์เนล โดยคาร์ล วิก เห็นว่า การนำเอาโครงสร้างแบบระบบทหารมาใช้ทำให้การปรับปรุงพัฒนาองค์การไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร การอยู่ใต้กรอบการบังคับบัญชาจะทำให้ไม่อาจค้นพบการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ ได้ และเจมส์ มาร์ช แห่งมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ยังได้ปฏิเสธทฤษฎีของ Max Weber โดยให้ความเห็นว่า องค์การเปรียบเสมือนกระป๋องขยะ ทุกคนในองค์การสามารถรับผิดชอบตัวเองได้ ต่างคนต่างทำงานใช้หลักการลงมือทำก่อนคิดก็สามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้โดยไม่ต้องมีแบบแผน

นอกจากนี้ ในสภาพความเป็นจริงการวางแผนไม่อาจนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากการวางแผนจะใช้ได้ดีต่อเมื่อมีข้อมูลที่เพียงพอและถูกต้อง ซึ่งนำไปสู่การคาดการณ์ที่แม่นยำได้ แต่ในปัจจุบันการคาดการณ์มักเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้งเพราะสภาพแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง มีลักษณะซับซ้อน เปลี่ยนแปลงบ่อยและรวดเร็ว องค์การในปัจจุบันจึงต้องมุ่งเน้นเพิ่มสมรรถนะเพื่อให้รับมือได้กับทุกสถานการณ์ การปฏิเสธทฤษฎีดังกล่าว ยังนับได้ว่า

เป็นการปฏิเสธแนวความคิดโครงสร้างองค์การเชิงกลไกที่มีแนวคิดว่าการทำองค์การให้ใหญ่จะดีกว่า และควรทำการวิเคราะห์และควบคุมทุกอย่าง งานของผู้บริหารคือ การตัดสินใจที่ถูกต้องเด็ดขาด และใช้การตรวจสอบเพื่อควบคุมคุณภาพอีกด้วย

2) ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Theory) หลังจากที่มีข้อโต้แย้งและปฏิเสธทฤษฎีดั้งเดิม ทฤษฎีองค์การได้มีการพัฒนาเป็นลำดับ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มทฤษฎีที่ศึกษาถึงพฤติกรรมศาสตร์ที่มุ่งเน้นส่งเสริมความเข้าใจในบุคคล พฤติกรรมของกลุ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภายในสถานที่ทำงาน การจูงใจและการให้ความสำคัญกับคนงาน การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ความพึงพอใจในการทำงาน ความร่วมมือ ตลอดจนอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม และสิ่งที่กระทบต่อพฤติกรรม จนกระทั่งมีการพัฒนาสู่ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีเชิงสถานการณ์หรือตามสถานการณ์ ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐาน คือ องค์การแต่ละองค์การมีความแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบ หรือสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ การบริหารองค์การจึงเป็นเรื่องของการทำให้องค์การแต่ละแห่งสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด โดยการปรับรูปแบบการจัดองค์การภายในแต่ละแห่งให้เหมาะสมจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เป็นแนวคิดที่มุ่งค้นคว้ารูปแบบการบริหารที่ยืดหยุ่น (Flexibility) และมีความปรับตัวได้สูง (Adaptable) ของแต่ละองค์การโดยลักษณะที่สำคัญของทฤษฎีการบริหารตามสถานการณ์

1.1.2 ลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศ

องค์การที่เป็นเลิศ คือ องค์การที่มีการบริหารหรือประสานงานที่สัมฤทธิ์ผล ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญ คือ

1) โครงสร้าง (Structure) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมีโครงสร้างองค์การที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน พนักงานอำนวยความสะดวกอย่างจำกัด กระจายหน้าที่งานที่สำคัญ และสร้างทีมงานเพื่อรับผิดชอบ เน้นความกะทัดรัด และไม่เข้มงวดต่อกฎระบบ

2) กลยุทธ์ (Strategy) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมีความใกล้ชิดกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้า ชื่นชอบในการให้บริการ คุณภาพ และให้ความเชื่อถือ้องค์การ และทำธุรกิจ ในประเภทที่มีความชำนาญและเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ทำอยู่เดิม และต้องพัฒนามิให้องค์การหยุดการเจริญก้าวหน้า

3) คนหรือพนักงาน (Staff) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับพนักงาน ให้อิสระ ในการทำงานเพื่อให้โอกาสในการคิดค้นผลิตภัณฑ์หรือวิธีการทำงานใหม่ๆ และทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการร่วมด้วย

4) สไตล์การบริหาร (Management Style) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมีการบริหารงานที่สัมพันธ์กับงานอย่างใกล้ชิดโดยกำหนดเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุ ในเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ

5) ระบบและวิธีการ (Systems & Procedures) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการปฏิบัติมากกว่าการวางแผน ให้พนักงานลงมือทำเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

6) ค่านิยมร่วม (Guiding Concepts & Shared Values) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะให้ความเชื่อมั่นในคุณค่าที่มีอยู่ร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแรงผลักดันให้ไปสู่เป้าหมาย โดยนำระบบคุณค่ามาใช้เพื่อบันดาลใจให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่

7) ฝีมือ (Skills) องค์การที่ประสบความสำเร็จโดยส่วนใหญ่จะเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน พนักงานสามารถสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายหน้าที่เพื่อทำงานแทนกันได้

1.1.3 การออกแบบองค์การ (Organization Design)

การออกแบบองค์การ (Organization Design) เป็นกระบวนการในการกำหนดและปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ ควรคำนึงส่วนประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ ลักษณะพิเศษของงานหรืองานเฉพาะด้าน การออกแบบองค์การ (Organization Design) มีสาระที่สำคัญแบ่งได้เป็นลำดับ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์ 2541, น. 6)

1) การจัดแบ่งงาน (Work Specialization) เป็นการแบ่งงานแยกออกไปตามลักษณะงานเฉพาะซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “Division of Labor” เป็นการจัดแบ่งงานให้สมาชิกในองค์การ เพื่อปฏิบัติโดยพิจารณาถึงความถนัด ความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคล อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ โดยการฝึกอบรมและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอีกด้วย

2) การจัดแบ่งแผนกงาน (Departmentalization) เป็นกระบวนการในการจัดตั้งแผนกงานหรือจัดกลุ่มงานภายในระบบการบริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ วิธีการจัดแผนกงานขององค์การมีดังนี้

(1) ตามหน้าที่ของกิจการ (Enterprise Function or Function Departmentalization) การจัดแบ่งกลุ่มตามการผลิต การขาย การเงิน หรือหน้าที่เหล่านั้น ซึ่งเป็นไปตามปกติของกิจการ

(2) ตามขอบเขตพื้นที่หรือภูมิศาสตร์ (Territory หรือ Geography) การจัดแบ่งกิจกรรมให้พื้นที่ที่มอบหมายหรือเขตแดนและมอบหมายให้แก่ผู้จัดการในแต่ละภูมิภาคดูแลความรับผิดชอบ เช่น ผู้จัดการภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้

(3) ตามชนิดของลูกค้า (Customer) การจัดกลุ่มโดยยึดหลักบนพื้นฐานตามลักษณะหรือกลุ่มของลูกค้าเพื่อสะดวกในการให้บริการ เช่น ลูกค้าหน่วยงานราชการ เอกชน

(4) ตามอุปกรณ์หรือกระบวนการ (Process or Equipment) การจัดแบ่งกลุ่มตามกระบวนการผลิตหรือบริการ หรือประเภทของอุปกรณ์ใช้ในการผลิต

(5) ตามผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดแบ่งกลุ่มของกิจกรรมโดยยึดหลักตามผลิตภัณฑ์หรือสายการผลิต เช่น แผนกเครื่องดื่ม อาหาร เวชภัณฑ์ ฯลฯ

(6) โดยจำนวนธรรมดา (Simple Numbers) พิจารณาบุคคลที่ทำหน้าที่เหมือนกันรวมเป็นกลุ่มเดียวกันภายใต้การชี้แนะของผู้จัดการ

(7) โดยเวลา (Time) การจัดกลุ่มของกิจกรรมโดยแบ่งวันออกเป็นกะ (Shift) ปกติมักจะใช้ในระดับล่างขององค์การ

(8) Cross – Functional Teams เป็นการจัดการบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานต่างๆ กันมาทำงานร่วมกัน บางครั้งเรียก Hybrid (แบบผสมผสาน) การรวมกันของการแบ่งแผนกงานตามหน้าที่และตามผลิตภัณฑ์ในโครงสร้างองค์การเดียวกัน

หน่วยธุรกิจกลยุทธ์ (Strategic Business Unit) เป็นการจัดตั้งหน่วยธุรกิจย่อยขึ้นในองค์การขนาดใหญ่เพื่อประกันผลิตภัณฑ์ หรือสายผลิตภัณฑ์ได้รับการส่งเสริม และควบคุมดูแล ถึงแม้ว่าเป็นหน่วยอิสระก็ตาม วิธีการจัดแบ่งแผนกงานแต่ละวิธีมีทั้งผลดีและผลเสียอย่างไรก็ตาม การจัดแบ่งแผนกงานไม่ควรที่จะเป็นแบบเดียวกันหมด เพราะจะต้องเป็นไปอย่างเหมาะสม อาจใช้หลายอย่างพร้อมกันในองค์การเดียวกัน แผนภูมิขององค์การจะต้องมีความสมดุลกันอย่างดี

3) สายการบังคับบัญชา (Chain of Command) เป็นสายงานของอำนาจหน้าที่ ซึ่งไม่สามารถแบ่งแยกได้ โดยเริ่มจากระดับสูงขององค์การ มายังระดับล่างโดยระบุการรายงานไว้อย่างชัดเจน สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ

(1) อำนาจหน้าที่ (Authority) คือ สิทธิอันชอบธรรมโดยตำแหน่งซึ่งบุคคลใช้อำนาจผ่านตำแหน่งงานอย่างสุ่มรอบคอบ

(2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นภารกิจหรือความคาดหวังที่จะกระทำ เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) เป็นหลักการบริหารยุคดั้งเดิมของ Henry Fayol ซึ่งระบุว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีหัวหน้าเพียงคนเดียวที่รับผิดชอบโดยตรง

(3) อำนาจ (Power) คือ ความสามารถในการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีอิทธิพลต่อความเชื่อถือการกระทำของผู้อื่น

4) ภาระหน้าที่ (Accountability) เป็นปรัชญาทางการบริหารที่แต่ละคนยึดมั่นหรือรับผิดชอบต่อการใช้อำนาจหน้าที่ที่อย่างไร หรือการตั้งมั่นอยู่บนความรับผิดชอบในการกระทำกิจกรรมที่มีการตัดสินใจล่วงหน้า

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับ 3 เรื่อง คือ

(1) การแบ่งกิจกรรมของงาน นิยมใช้วิธีจัดงานที่เหมือนกันไว้ด้วยกันแต่ต้องระวังการก้าวล่วงความรับผิดชอบ และช่องว่างความรับผิดชอบจะเกิดขึ้น หากการแบ่งนั้นไม่ชัดเจน

(2) ระบุกิจกรรมของงานของผู้บริหารอย่างชัดเจน กำหนดไว้ว่าผู้บริหารสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมแค่ไหนกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

(3) การมีความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบจะเป็นทางนำไปสู่ความสำเร็จ การใช้หน่วยงานช่วยมีผลดีเช่นเดียวกับข้อจำกัด เช่น อันตรายจากการประเมินหน่วยงานหลักต่ำไป และขาดความรับผิดชอบของหน่วยงานช่วย นอกจากนี้ยังมีความเป็นไปได้ที่หน่วยงานช่วยให้คำแนะนำที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ และเป็นการทำลายการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

6) ช่วงการควบคุม (Span of Control) คือ จำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้บริหารสามารถดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยที่กำหนดช่วงการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่เป็นไปอย่างชัดเจน แผนงานชัดเจน การใช้มาตรฐานตามจุดมุ่งหมาย อัตราการเปลี่ยนแปลง เทคนิคการติดต่อสื่อสาร จำนวนของการติดต่อส่วนบุคคลที่จำเป็น ความผันผวนตามระดับขององค์การ และอื่นๆ เช่น สมรรถนะของการบริหาร ความสลับซับซ้อนของงานและวุฒิภาวะของผู้ใต้บังคับบัญชา

ช่วงการบริหารอย่างกว้างจะมีผลต่อองค์การที่มีจำนวนของระดับชั้นในการบังคับบัญชา ไม่มากและช่วงบริหารอย่างแคบ และมีผลต่อองค์การที่มีระดับในการบังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก ไม่มีจำนวนคนที่แน่นอน ซึ่งผู้จัดการสามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวนคนจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างดังกล่าวข้างต้น

7) การมอบหมายงาน (Delegation) คือ กระบวนการของการมอบหมายกิจกรรมของงานและอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้คนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะในองค์การ การมอบหมายงาน (Delegation) เป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลจากเจตคติส่วนบุคคล นอกจากนั้นควรมีข้อชี้แนะในทางปฏิบัติ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถเอาชนะการมอบหมายที่ไม่ชัดเจน การกระจายอำนาจมีอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ ซึ่งทำให้ผู้บริหารควรตระหนักเมื่อมีการกำหนดระดับของการมอบหมายอำนาจหน้าที่ อำนาจหน้าที่ที่เคยกระจายมาก่อนอาจนำกลับมาใช้แบบการรวมอำนาจอีกครั้ง ความสมดุลเป็นกุญแจสำคัญในการกระจายอำนาจที่เหมาะสม

(1) การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ สถานการณ์ในการมอบหมายกิจกรรมของงานและอำนาจหน้าที่จำนวนมากให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือมีแนวโน้มที่จะกระจายอำนาจหน้าที่ของการตัดสินใจในโครงสร้างที่ได้จัดไว้ หรือเป็นการให้ผู้บริหารระดับรองๆ ลงมาได้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจมากขึ้น

(2) การรวมอำนาจ (Centralization) คือ สถานการณ์ที่กิจกรรมของงานและอำนาจหน้าที่ถูกมอบหมายไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาน้อยมาก หรือเป็นเรื่องที่ไม่มีการมอบหมายหน้าที่ หรืออำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่

- การรวมอำนาจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับสภาพทางภูมิศาสตร์ เช่น มีสถานที่ตั้งโรงงานเพียงแห่งเดียว

- การรวมอำนาจของแผนงาน เป็นการรวมแผนงานที่กิจกรรมเฉพาะ

- การรวมอำนาจในการบริหาร เป็นแนวโน้มที่จำกัดการมอบหมายการตัดสินใจ เช่น อำนาจหน้าที่เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ การจัดให้มีการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

สรุปความหมายขององค์การ คือ ภาพรวมของพฤติกรรมบุคคล กิจกรรมต่างๆ ประกอบไปด้วย โครงสร้างองค์การ การออกแบบองค์การ พฤติกรรมองค์การ และทฤษฎีองค์การ โดยนำโครงสร้างของระบบทหารหรือระบบราชการมาใช้ พนักงานดูแลตนเอง หรือการแบ่งงานกันทำ ก็ต้องขึ้นอยู่กับว่าการออกแบบองค์การของผู้บริหารที่จะนำมาเลือกใช้ตามความเหมาะสมและบริบทขององค์การ ซึ่งสามารถทำได้หลายแบบ เช่น การจัดแบ่งงาน การจัดแบ่งแผนงาน แบ่งสายการบังคับบัญชา แบ่งตามภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตามช่วงการควบคุม หรือการมอบหมายงาน เป็นต้น ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดการจัดการองค์การตามแนวคิด 7s ของ McKinsey ในการกำหนดตัวแปรในการศึกษานี้ ซึ่งการบริหารองค์การที่ดี จะทำให้เกิดการให้บริการที่ดี ส่งผลให้การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ประสบผลสำเร็จ เป็นการบ่มเพาะหลักการการทำงานต่างๆ ขององค์การอย่างเป็นขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เป็นที่พึงพอใจของประชาชนจนเกิดผลสัมฤทธิ์ดีที่ขององค์การ ทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดี สามารถเป็นองค์การตัวอย่างได้

1.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

กรมป่าไม้ (2564, น. 2-6) การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด ริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมกันรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่เป็นผลกระทบของตัวประชาชนเอง

การมีส่วนร่วมเป็นการร่วมมือของประชาชน กลุ่มคนหรือปัจเจกบุคคลที่เห็นพ้องร่วมกันและได้เข้ามาร่วมรับผิดชอบเพื่อดำเนินการปรับเปลี่ยนพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ กระทำผ่านกลุ่มคนหรือองค์การ เพื่อให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือประชาชน ได้มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้วยอารมณ์และจิตใจ ของแต่ละบุคคลในการร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันปฏิบัติงานและร่วมกันรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อส่วนรวมในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสังคม

การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับต่างๆ ทางการจัดการบริหารและทางการเมือง เพื่อกำหนดความต้องการในชุมชนของตน

1.2.2 การมีส่วนร่วมของประชาชน Public Participation

การมีส่วนร่วมของประชาชนคือ กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนรับรู้ รับทราบหรือเกี่ยวข้องกับส่วนของการดำเนินงาน ร่วมกันคิดร่วมกันพัฒนา ร่วมกันตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเอง ร่วมกันใช้ความคิด ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ร่วมกันกับ

วิทยาการได้อย่างเหมาะสม และสนับสนุนส่งเสริมการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์การ และผู้ดำเนินงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริง จึงหมายถึง การที่ชุมชนหรือประชาชน ได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการบริหารจัดการและควบคุมการใช้ทรัพยากร และปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคมเพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตทางเศรษฐกิจและทางสังคม และการตัดสินใจต่างๆ ร่วมกัน เกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) เป็นแนวคิดใหม่ซึ่งมีรากฐานเดิมมาจากแนวคิดระบบประชาธิปไตย เป็นกระแสแนวคิดที่ส่งผลให้ผู้คนในสังคมตระหนักดีว่าการดำเนินงานหรือดำเนินกิจการใดๆ ผู้ที่มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากงาน กิจกรรมใดก็ตามควรเป็นผู้ที่มีโอกาสได้ซักถาม ได้ตอบ แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะความคิดเห็น การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในปัจจุบัน จึงต้องมีการประยุกต์ พัฒนาแนวคิดให้สอดคล้องกับแนวคิดประชาธิปไตยจำเป็นต้องสร้างขั้นตอน กระบวนการในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มประชาชน บุคคลที่มีส่วนได้เสียและได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากต่อการดำเนินชีวิต ดังนั้น การพัฒนาจึงเริ่มจากความต้องการของกลุ่มประชาชน ชุมชน แทนความต้องการของหน่วยงานราชการหรือภาครัฐ

1.2.3 รูปแบบของการมีส่วนร่วม

รูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ดำเนินอยู่โดยทั่วไปสามารถสรุปได้เป็น 4 รูปแบบคือ

1) การรับรู้ข่าวสาร (Public Information) ประชาชน ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูล รายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมที่จะดำเนินการ รวมทั้งผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารดังกล่าวจะต้องเป็นการแจ้งก่อนที่จะมีการตัดสินใจดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ

2) การปรึกษาหารือ (Public Consultation) เป็นรูปแบบของการได้มีส่วนร่วม โดยมีการจัดการปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ดำเนินการโครงการกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องและผู้ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในโครงการและกิจกรรมมากยิ่งขึ้น

3) การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Public Meeting) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือโครงการ และประชาชนหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการทำโครงการหรือกิจกรรมนั้น ได้ใช้เวทีสาธารณะในการอธิบาย ทำความเข้าใจ และค้นหาเหตุผลในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมในส่วนที่ตนที่กังวล ซึ่งมีหลายรูปแบบ ได้แก่

(1) การประชุมในระดับชุมชน (Community Meeting) โดยจัดขึ้นในชุมชนที่ได้รับผลกระทบมาจากกิจกรรมหรือโครงการ โดยเจ้าของโครงการหรือกิจกรรมนั้นจะต้องส่ง

ตัวแทนเพื่อเข้าร่วม ในการอธิบายกระบวนการให้ที่ประชุมทราบถึงลักษณะ รายละเอียดโครงการและผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตและตอบข้อซักถาม

(2) การประชุมรับฟังความคิดเห็นในเชิงวิชาการ (Technical Hearing) สำหรับโครงการที่มีข้อโต้แย้งในหลักวิชาการ จำเป็นต้องเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางสาขาจากภายนอก มาช่วยอธิบาย ให้ข้อคิดเห็นต่อโครงการ ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมประชุมจะต้องได้รับทราบผลดังกล่าวด้วย

(3) การประชาพิจารณ์ (Public Hearing) เป็นเวทีในการเสนอข้อมูล รายละเอียดต่างๆ อย่างเปิดเผย ไม่มีการปกปิด ทั้งฝ่ายผู้เป็นเจ้าของโครงการและฝ่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากโครงการนั้น ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมที่เป็นที่ยอมรับ มีหลักเกณฑ์และประเด็นในการพิจารณาที่ชัดเจน และแจ้งให้ทุกฝ่ายได้ทราบโดยทั่วกัน

4) การร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเป้าหมายอันสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งประชาชนจะมีบทบาทในการร่วมตัดสินใจได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เป็นผู้แทนของประชาชนในพื้นที่

ลักษณะที่สำคัญของการมีส่วนร่วมว่าเป็นเรื่องของกระบวนการ ซึ่งได้สรุปถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมได้ 4 ขั้นตอนหลักๆ ดังนี้

1) มีส่วนร่วมในการคิด ศึกษา และค้นคว้า หาปัญหาและสาเหตุของปัญหา ตลอดจนความต้องการของชุมชน

2) มีส่วนร่วมในการวางนโยบาย หรือแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อลด และแก้ไขปัญหา

3) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

4) มีส่วนร่วมในการควบคุมติดตามและประเมินผลการทำงาน

การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารต่างๆ ในรูปแบบที่เหมาะสมในการนำข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐบาลหรือเอกชน ไปสู่ประชาชนผู้เป็นเป้าหมาย สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ประชาชน หรือชุมชนได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลหรือสิ่งที่ต้องการสื่อสารนั้น ต้องอาศัยกระบวนการที่มีส่วนร่วมของประชาชน เพราะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้กระบวนการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์ หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสมาชิกในสังคม หรือชุมชนเป็นไปได้โดยสะดวกมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันพัฒนาชุมชนของตนเอง ให้มีความเข้มแข็งเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนสู่การแก้ไขปัญหาของชุมชน สังคมและประเทศชาติได้

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างประโยชน์สุขของประชาชน โดยอาศัยเครื่องมือการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการขึ้นตามเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งใช้เป็นอีกหลักการหนึ่งในการสร้างตัวชี้วัดนี้ ในพระราชกฤษฎีกาฯ ดังกล่าวได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ในมาตรา 6 ดังนี้ มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดตัวแปรในการศึกษานี้

2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ความหมายของผลสัมฤทธิ์

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง กิจกรรมหรืองานบริการที่เกิดจากการดำเนินงานที่ได้ผลผลิต (Outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นไปตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผลผลิตสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้โดยแท้จริงหรือเป็นที่พอใจ เช่น ปลูกบ้านได้ 1 หลังเป็นผลผลิต (Outputs) บ้านหลังดังกล่าวนั้นน่าอยู่ มีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก เป็นผลลัพธ์ (Outcomes) หรือการซ่อมถนนได้ 5 กิโลเมตรเป็นผลผลิต (Outputs) ถนนสายนั้นส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทางจากการซ่อมแซม เป็นผลลัพธ์ (Outcomes) (นปร. ฟังบรรยายจากธนาคารโลกเปิดมุมมองใหม่การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2552) เป็นต้น

โดยผลสัมฤทธิ์ของงานจะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วย การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ดังจะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการศึกษาเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ผู้ศึกษามีความจำเป็นต้องทราบถึงความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กร ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหลายท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

James D.Mooney และ Alan C.Reiley (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา 2545, น.104-105) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเกิดจากการที่องค์กรมีความสามารถในการประสาน หลักการบริหารต่างๆ ดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมโดยการรวมตัวของมนุษย์ในทุกรูปแบบต้องประกอบด้วยหลักการบริหารพื้นฐานบางประการ

Office of Personnel Department ของสหรัฐอเมริกา (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 257) เห็นว่าความมีประสิทธิภาพ เป็นการประเมินการเพิ่มผลผลิตที่ต้องให้ความสำคัญ ทั้งคุณภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการของ สาธารณะด้วย

อมร รักษาสัตย์ (2546 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 253) เห็นว่า ประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์และประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ โดยประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์จะเป็นการมองว่าการดำเนินงานจะต้องได้ผลลัพธ์ออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์นี้อาจเกิดขึ้นได้ยาก จึงให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ กล่าวคือ การใช้แนวคิดการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิเช่น การเปรียบเทียบระหว่างต้นทุน กับผลประโยชน์ถ้าผลประโยชน์มีมากกว่าต้นทุนแสดงว่าสิ่งนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

เฮอริเบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น.254) มองว่า งานจะมีประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น สามารถพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย นำเข้า กับผลผลิตที่ออกมา โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้มากจะต้องทำให้ผลผลิตที่ได้ออกมา เป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นการบริหารงานของภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = \frac{O-I}{I} + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน(Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 254) มองว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์อีกทั้งได้เกิด ประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ซูป กาญจนประกร (2520, น. 40 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 254) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพเป็นแนวคิดหรือความปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ที่จะทำให้การบริหารงานราชการได้ผลสูงสุด คู่คุณค่ากับการที่ได้ใช้จ่ายภาษีอากรในการบริหารงานของ ประเทศ และจะต้องให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

Friedlander and Piokle (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2564, น. 255) มองว่า ประสิทธิภาพไม่ได้มองเฉพาะในกรอบการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วย และครอบคลุมในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย

David Osborne และ Ted Gaebler (1993, น. 320 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2564, น. 257) มิติของประสิทธิภาพและมิติประสิทธิผล เห็นว่าระบบราชการจะต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงาน และขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงาน ซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ดี ให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงหมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะ ดังนี้ 1) ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา และ 2) เสร็จทันตามกำหนดเวลา

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ในการศึกษาเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล ผู้ศึกษามีความจำเป็นต้องทราบถึงความหมายและแนวคิดในการวัดประสิทธิผล ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กร นับว่าเป็นเรื่องที่น่าทึ่งวิชาการและบุคคลทั่วไปให้ความสนใจอย่างแพร่หลาย เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงหลักเกณฑ์และเลือกตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับประสิทธิผล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา (2552, น.24) ให้รายละเอียดว่า ประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาว่ากระบวนการหรือมาตรการที่ใช้สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าแนวทางนั้นมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กร และองค์กรสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้ดีเพียงใด รวมทั้งผลลัพธ์ของมาตรการที่ใช้

ปัจจุบันองค์กรยุคใหม่ต้องเผชิญกับปัญหาที่หลากหลาย ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารและนักวิชาการแทบทุกสาขาจึงได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพองค์กร (Organizational Effectiveness) เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะบอกว่าการดำเนินการในองค์กร ประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด เช่น การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาในองค์กร

การดำเนินการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์อย่างเหมาะสม เพื่อพัฒนาองค์การให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (ณัฐธินันท์ พรหมณีนันท์ 2550, น. 42; พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต 2553, น. 48)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ราชบัณฑิตยสถาน (2545, น. 667) ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้นตามท้องที่การ กำหนดเป้าหมายที่วางไว้ ยังมีคำสองคำที่ต้องทำความเข้าใจและรู้ความหมายเพื่อเปรียบเทียบในการนำไปใช้ คือ คำว่า “ประสิทธิผล” และประสิทธิภาพ ซึ่งความหมายของประสิทธิผล จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการ หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย และเป้าหมายเฉพาะ ได้แก่

- 1) เป้าหมายเชิงปริมาณ การกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
- 2) เป้าหมายเชิงคุณภาพ คุณค่าของผลผลิต มุ่งเน้นกิจกรรมหรือการดำเนินงานได้ผลตามที่ได้ตั้งไว้ หรือไม่มีตัวชี้วัด อย่างชัดเจน

Chester Barnard (1886-1961 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา 2564, น. 127, 133) ได้อธิบายว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์การ หมายถึง การทำงานแบบมีประสิทธิภาพ โดยองค์การจะดำรงอยู่ได้ต่อเมื่อคนที่มารวมตัวกันทำงานได้สำเร็จ และกล่าวถึงหน้าที่ของนักบริหารอีกว่านักบริหารมีหน้าที่ใช้ศิลปะในการทำงานตามกระบวนการบริหารให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ซึ่งเรื่องประสิทธิผลเป็นการมองในลักษณะของภาพรวมโดยเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับองค์การ

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ง 2553, น. 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมักมองในเรื่องคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา ซึ่งก็คือ วัตถุประสงค์กับผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงานนั้นจะรวมถึงผลผลิตและผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น การประเมินประสิทธิผลของโรงเรียนหรือผู้บริหารควรเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโรงเรียน สำหรับประสิทธิภาพนั้นจะเน้นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต ถ้าใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดผลผลิตสูงก็ถือว่ามีประสิทธิภาพสูง อย่างไรก็ตาม ในการบริหารจัดการนั้น ผู้นำองค์การย่อมต้องการเห็นประสิทธิผลของการดำเนินงานกว่าสิ่งใดๆ การที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงเป็นสิ่งที่ผู้นำองค์การหรือ

ผู้บริหาร ต้องการที่จะเห็นประสิทธิภาพเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยประสิทธิผลกับประสิทธิภาพควรมีความสมดุลกัน เพราะหากมุ่งเน้นประสิทธิผลมากเกินไป ย่อมทำให้ประสิทธิภาพเกิดปัญหาด้านการจัดสรรทรัพยากรขึ้นได้ในขณะเดียวกันหากมุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไป ก็อาจทำให้ประสิทธิผลของการทำงานลดต่ำลงไป ประสิทธิผลจึงเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวคิดเรื่อง ประสิทธิผล คือ ตัวการที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

เมตต์ เมตต์การุญจิต (2547 อ้างถึงใน อาคม อึ้งพวง 2551, น. 45) กล่าวว่า คำว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า คำทั้งสอง คำนี้มีความใกล้เคียงกันมาก กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์โดยยึดหลักการประหยัดทรัพยากร สำหรับประสิทธิผลก็คำนึงถึงความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์เช่นกัน แต่การปฏิบัติอาจจะไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก

อาคม อึ้งพวง (2551, น. 45) สรุปความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนดำเนินการ จนบรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

สุพจน์ ประไพเพชร (2551, น. 10) ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่องค์การกำหนดเป้าหมายที่วางไว้

พิชาย รัตนติลก ณ ภูเก็ต (2552, น. 74) ได้นิยาม ประสิทธิภาพองค์การว่าเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับความต้องการของกลุ่มกลยุทธ์ที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งกลุ่มกลยุทธ์เหล่านี้ เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อองค์การและชี้ขาดชะตากรรมขององค์การว่าจะเสื่อมสลาย หรืออยู่รอด และเจริญรุ่งเรืองต่อไป ดังนั้น ความสำเร็จขององค์การ คือ ความสามารถในการสร้างสิ่งที่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นกับบุคคลกลุ่ม และสถาบันที่องค์การต้องพึ่งพาเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้

พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง (2554, น. 13) ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรมที่กำหนดไว้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

เตือนใจ เขียนชานาจ (2559, น. 38) ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จที่ได้จากการบริหารงานที่บรรลุเป้าหมาย โดยการเปรียบเทียบจากผลลัพธ์ของงานอันเนื่องมาจากผลของความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2514 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 255) มองว่าประสิทธิผลเป็นการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด

แอลเลน ดอรี โรเซ็น (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2564, น. 255) เห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณและผลงานในเชิงคุณภาพ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น คือมีการระบุผลงานหลัก มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน
- 2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน คือ การเลือกตัวชี้วัด ซึ่งถ้าเป็นผลงานเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามที่หน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด ตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรมที่กำหนดไว้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของงาน อันเป็นผลมาจากความร่วมมือของคนในองค์กร สร้างความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากงานที่วางแผนไว้เป็นไปตามที่กำหนดทั้งผลลัพธ์และความพึงประสงค์

2.2.2 การวัดประสิทธิผล

ในยุคแรกของการศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์กร มีแนวคิดหลักอยู่ 2 แนวคิดที่มีความแตกต่างกัน แนวคิดแรกเป็นแนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลเชิงเดี่ยว (Ultimate Effectiveness Measures) (Steers 1977, pp. 11-15) โดยใช้หลักเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ในการวัดประสิทธิผลขององค์กร เช่น การวัดจากความพึงพอใจ วัดจากผลของกำไร เป็นต้น ส่วนอีกแนวคิดนั้น มีลักษณะที่แตกต่างกัน คือ เป็นแนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์ (Multivariate Effectiveness Measures) โดยใช้หลายเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลองค์กร Thorndike (1949 อ้างถึงใน พงษ์เทพ จันทสุวรรณ 2553, น. 255)

สำหรับแนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลเชิงเดี่ยว (Ultimate Effectiveness Measures) มีนักวิชาการหลายท่าน เช่น Cameron (1981, p. 1) ได้แสดงความคิดเห็นในความไม่เหมาะสมว่า การดำเนินงานภายในองค์กร มักจะประกอบด้วยแผนงานโครงการที่หลากหลาย ซึ่งแผนงานโครงการเหล่านั้น อาจมีการดำเนินงานที่แตกต่างกันและขัดแย้งกัน หรือทับซ้อนกันได้ เนื่องจากเป้าหมายของแต่ละโครงการเกิดจากผู้มีส่วนได้เสีย หลากหลายกลุ่ม ดังนั้น การนำเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเชิงเดี่ยวมาใช้จึงไม่เหมาะสม เช่น การนำเกณฑ์วัดในด้านของผลกำไรมาวัด อาจวัดความสำเร็จของโครงการหนึ่งได้

แต่ก็ไม่สามารถนำไปใช้วัดประสิทธิผลกับโครงการอื่นๆ ได้ทั้งหมด เพราะโครงการอื่นๆ อาจไม่ได้มีเป้าหมายที่มุ่งหวังผลกำไร เช่น บางโครงการอาจมีเป้าหมายด้านความพึงพอใจของผู้รับมาบริการ หรือ บางโครงการมีเป้าหมาย ในการลดต้นทุนการผลิต การวัดด้วยผลกำไรจึงไม่สามารถบ่งบอกถึงประสิทธิผลในภาพรวมของโครงการได้ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ แนวคิดเกณฑ์วัดประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์ (Multivariate Effectiveness Measures) จึงเป็นอีกแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการประเมิน ประสิทธิภาพองค์กร โดยนักวิชาการได้พยายามสร้างแบบจำลองหรือตัวแบบ และนำไปทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis) ด้วยการนำไปทดลองหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลัก ซึ่งอาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์กรจึงมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับฐานคติในเรื่อง ประสิทธิภาพองค์กรของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งหมายความรวมถึงการนิยามความหมายของแนวคิดประสิทธิผลขององค์กรที่แตกต่างกันด้วย

แนวคิดของ พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2553, น. 137) กล่าวว่า การก่อตัวเรื่อง ของแนวคิดประสิทธิผลองค์กรยังไม่มีสถานะความเป็นสากล (Generalization) ดังนั้น จึงเรื่องยากที่จะประเมินประสิทธิผลองค์กรในเชิงประจักษ์ เนื่องจากยังขาดความสมบูรณ์ ชัดเจน ที่เป็นสากลในการให้นิยามความหมาย แนวคิดของประสิทธิผลองค์กร

Steers (1977, p. 442) กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่าจะมีประสิทธิผล (Effectiveness) หรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ

- 1) ปัจจัยลักษณะองค์กร (Organization Characteristics) ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างและเทคโนโลยี
- 2) ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งหมายถึง บรรยากาศขององค์กร
- 3) ปัจจัยด้านลักษณะของพนักงาน (Employee Characteristics) ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร
- 4) ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ (Managerial Politic and Practices) ซึ่งประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรและนวัตกรรม

2.2.3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

วชิรวัชร งามละม่อม (2559) บทความออนไลน์ กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น คือ ความสำเร็จอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้ โดยหากนำมาศึกษาแล้วจะพบว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ความสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตัวเราคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดแล้วสามารถทำกิจการนั้นให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ แนวความคิดสมัยใหม่ในการจัด

กิจการงานจะเริ่มต้นที่การตั้งจุดสำเร็จของงาน นั่นคือ ในการวางแผนงานนั้น ณ จุดเริ่มต้นของงาน จะมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์กันว่าผลสำเร็จที่เราต้องการนั้นคืออะไร

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การที่ดำเนินโครงการหรืองานอย่างหนึ่ง อย่างเป็นผลแล้วและปรากฏว่าผลเกิดขึ้น (Outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (Output) ณ ระดับหนึ่ง ระดับใดที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มีการใช้ทรัพยากร (Resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) มากน้อยเพียงใด ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการในโครงการหรืองานใด น้อยที่สุด และผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินโครงการนั้น จะมีประสิทธิผลสูงสุด (ทั้งนี้โดยการเปรียบเทียบโครงการแต่ละโครงการที่สามารถดำเนินการแล้วบรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดได้เหมือนกัน) ในทางตรงกันข้ามโครงการใดแม้ว่าจะสามารถ ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เหมือนกันก็ตามแต่ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัย นำเข้ามากกว่าโครงการอื่นๆ โครงการนั้นก็ไม่ใช่โครงการที่มีประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับวิธีในการทดสอบการบริหารที่ดี คือ การดูความสามารถในการจัด องค์กร (Organize) และการใช้ทรัพยากรที่ทำได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการ ปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ สิ่งสำคัญคือ ประสิทธิภาพ หรือ Effectiveness ซึ่งในปัจจุบันมักเป็นที่ ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวความคิดเรื่องประสิทธิภาพ คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องมือตัดสินในขั้น สุดท้ายว่า การบริหารและองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่

อย่างไรก็ตาม คำว่าประสิทธิผลก็ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของ นักวิชาการที่ต่างสาขากัน สำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิภาพของ องค์กร (Organization Effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์ จากการลงทุน (Return on Investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิภาพมักจะหมายถึง คุณภาพหรือปริมาณของจำนวนผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์การวิจัย ประสิทธิภาพอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ที่เกิดขึ้นใหม่ๆ หรือผลผลิตใหม่ๆ ขององค์กร และสำหรับนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิภาพมักหมายถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ผู้ศึกษากล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ชีตความสามารถของการ บรรลุวัตถุประสงค์นั่นเอง แนวความคิดของสาขาวิชาการทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันต่อวิธีการใน การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้ดีขึ้น โดยที่นักวิชาการหรือนักบริหารต่างสาขาต่างก็มองด้วย สมมติฐานของตนเท่านั้น เช่น จัดการและนักวิเคราะห์องค์กรมักคิดว่ามีหลักเกณฑ์ในการประเมิน ความมีประสิทธิภาพขององค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น คือ วัดจากผลกำไร ซึ่งก็ปรากฏว่าไม่สามารถ ใช้เป็นเครื่องมือวัดที่ถูกต้องอย่างเดียวยได้ เพราะไม่มีองค์กรไหนสามารถจะอยู่รอดในระยะยาวได้ ถ้าหากองค์กรมุ่งแต่จะสนองตอบเป้าหมายในการแสวงหากำไรแต่ประการเดียว โดยไม่สนใจต่อ ความต้องการและเป้าหมายของคนในองค์กรและของสังคมส่วนรวมได้ ดังนั้น หน่วยงานราชการ

และหน่วยสังเคราะห์ต่างๆ ที่ไม่มีความมุ่งหมายที่จะเสาะแสวงหากำไร มักจะมุ่งทำงานเพื่อเป้าหมายหลายประการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความพยายามที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์การจึงจำเป็นจะต้องครอบคลุมถึงตัวแปรหรือบรรทัดฐาน หลายประการเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การอย่างแท้จริง ตามความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์การสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดในการได้มาซึ่งทรัพยากร ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าวิธีการวัดประสิทธิผลประสิทธิภาพที่จะนำมาศึกษาสามารถวัดได้ 4 วิธีคือ 1) ปัจจัยลักษณะองค์การ 2) ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน 3) ปัจจัยด้านลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ 4) ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ ซึ่งองค์การจะอยู่รอดได้จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในองค์การเป็นสำคัญ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในการกำหนดตัวแปรในการศึกษานี้

จากคำนิยามของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่า คำสองคำนี้มีส่วนเกี่ยวข้องคาบเกี่ยวกันดังที่ Martin & Kettner (1996 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ กางเพ็ง 2553, น. 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นผลของการปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการทำงานและการสื่อสารที่ดีขององค์การ เมื่อการทำงานมีประสิทธิภาพ ก็ย่อมนำไปสู่ประสิทธิผล ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติ หรือการดำเนินงาน ที่ให้ผลของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งนักวิชาการสาขาต่างๆ ได้ให้นิยามประสิทธิผลไว้หลายมุมมอง เช่น นักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิชาการทางการเงิน มักให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ ส่วนนักวิทยาศาสตร์นั้น การวัดประสิทธิผลมักจะมองในเรื่องของคุณภาพชีวิต เป็นต้น ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการกำหนดตัวแปรในการศึกษานี้ อีกทั้งยังจะนำไปสู่ความเข้าใจความหมายของผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลสัมฤทธิ์

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง กิจกรรมหรืองานบริการที่เกิดจากการทำงานแล้วได้ผลผลิต (Outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (Outcomes) ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผลผลิตสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ เช่น ปลูกบ้านได้ 1 หลังเป็นผลผลิต (Outputs) บ้านหลังดังกล่าวนั้นน่าอยู่มาก มีอากาศถ่ายเทได้อย่างสะดวก เป็นผลลัพธ์ (Outcomes) หรือการซ่อมแซมถนนได้ระยะทาง 5 กิโลเมตร เป็นผลผลิต (Outputs) ถนนสายนั้นทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางจากการซ่อมแซม เป็นผลลัพธ์ (Outcomes) (นปร. พังบรรายจากธนาคารโลกเปิดมุมมองใหม่การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2552) เป็นต้น

พิชิตธรรม กิติคุณ (2559, น. 2) กล่าวว่า การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาคราชการให้เกิดผลสำเร็จ จำเป็นต้องนำหลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดีมาใช้ประกอบ จำนวน 4 หลัก ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานราชการให้มีความโปร่งใส
2. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่นๆ
3. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) คือ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ และความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ตลอดจนความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง เช่น ความรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้เข้ามารับบริการ
4. หลักความคุ้มค่า (Utility) คือ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีองค์ประกอบที่สำคัญอย่างแรก คือ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (Strategic and Operational Plan) หน่วยงานราชการต้องวางแผนกลยุทธ์ โดยทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ (SWOT Analysis) เพื่อได้มาซึ่งเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการและวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) และถ่ายโอนมาเป็นวัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors: CSF) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators: KPI) ที่สามารถวัดผลของการดำเนินงานได้

องค์ประกอบที่สำคัญอย่างที่สอง คือ การประเมินผล (Evaluation) ซึ่งประกอบด้วย

1. การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก การกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดต้องมีความชัดเจนทั้งในส่วนของปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงความคาดหวังของประชาชนและความเหมาะสมกับสภาพการบริหารราชการของหน่วยงานรัฐ
2. การวัดผลและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารควรจัดระบบให้มีการตรวจสอบ รายงานผลของการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดตรงตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้ อาทิเช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานว่าจะเป็นไปตามเป้าหมายของงานที่ต้องการหรือไม่ นอกจากนี้ ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีกลุ่มบุคคลหรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อยๆ ไปก็ได้ การประเมินผลจำเป็นจะต้องมีจำนวนของข้อมูลที่มากพอที่จะใช้ประกอบการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งการสำรวจ

ความคิดเห็นของประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลซึ่งถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญ เช่นเดียวกัน (วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2551)

การบริหารงานหรือการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความรับผิดชอบต่อประชาชน จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่มีความถูกต้อง ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การกำหนดหรือสร้างกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานรัฐ โดยนำเอาแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานราชการมาเป็นตัวหลักในการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จและ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักจึงเป็นสิ่งจำเป็น และเพื่อช่วยให้มีการพิจารณาองค์การจากทุกมุมมอง อย่างรอบด้านและครบถ้วน และป้องกันการเบี่ยงเบน ซึ่งกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ราชการสามารถพิจารณาจากมุมมอง จำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านประสิทธิภาพ เป็นการพิจารณาทางการบริหารที่ให้ความสำคัญของการ ประหยัดทรัพยากร คำนึงถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ความสามารถของการให้บริการเทียบกับ ไปยังผลการปฏิบัติงานที่แล้มา รวมถึงการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. ด้านประสิทธิผล เป็นการพิจารณาย้อนกลับไปยังตัวโครงสร้างขององค์กร กระบวนการดำเนินงาน ทรัพยากรบุคคล ความสามารถขององค์กร วัฒนธรรม และค่านิยม ความรู้ ความสามารถ ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน จริยธรรม ขวัญกำลังใจ

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการพิจารณาของหน่วยงานรัฐในความคิดเห็นของ ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและสาธารณชนทั่วไปที่อยู่ในสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น เป็นผู้ มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลกระทบ ภาครัฐ หน่วยงานราชการต่างๆ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และ สถาบันการศึกษา เป็นต้น

4. ด้านการพัฒนาองค์กร เป็นการพิจารณาถึงความสามารถของหน่วยงานราชการที่มี ต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง โดยมองไปในอนาคตว่าองค์กรต้องมีการริเริ่มสร้างสรรค์แบบใด เพื่อให้ หน่วยงานสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เช่น การพัฒนา กระบวนการทำงาน การสร้างเครือข่าย ระบบการค้นหาข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยที่ สามารถเอามาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง เป็นต้น (ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, ม.ป.ป.)

แนวคิดเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางใน รอบหลายปีที่ผ่านมาตามกระแสความนิยมของหลักการพื้นฐานด้านการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นรูปแบบการบริหารที่เน้นความรับผิดชอบต่อประชาชนตามสัญญาประชาคมของ หน่วยงานราชการหรือรัฐบาลที่ต้องแสดงให้เห็นประชาชนทราบว่าได้ใช้งบประมาณแผ่นดินในการบริหาร การจัดการภายในหน่วยงานของรัฐไปในทิศทางใด มีหลักการ แนวคิด ขอบเขตการบริหารงานเป็น อย่างไร ได้ผลผลิตหรือผลงานอะไรบ้าง มีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนจาก เงินงบประมาณแผ่นดิน ตรงตามวัตถุประสงค์ของประชาชนเพียงใด โดยหน่วยงานราชการต้อง

สามารถอธิบายให้ประชาชนทราบได้ว่ากิจกรรมหรือโครงการที่ท่าลงไปเป็นการใช้เงินภาษีของประชาชนอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลและเกิดความคุ้มค่า ซึ่งเป็นการแสดงความรับผิดชอบให้ประชาชนทราบ อันจะเกิดผลดีต่อประชาชนที่เกี่ยวข้อง

ผลสัมฤทธิ์ขององค์การจะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุป แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ขององค์การได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ของงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ โดยเกิดผลดีต่อองค์การและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนเป็นประโยชน์และสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนและสาธารณะ ประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้ 1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ 2) ด้านการอำนวยความสะดวก 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ 5) การสื่อสารของหน่วยงาน 6) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต และ 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Good (1973, p. 320 อ้างถึงใน ชาตรี คุ่มอนวงค์ 2553, น. 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

Oliver (1997 อ้างถึงใน ชาตรี คุ่มอนวงค์ 2553, น. 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่บ่งบอกถึงความรู้สึกประสงค์ของลูกค้าผู้มารับบริการเป็นวิจาร์ณญาณของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่มีความแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ความคิดเห็นของแต่ละบุคคล

Wolman (1973, p. 384 อ้างถึงใน ชาตรี คุ่มอนวงค์ 2553, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บ่งบอกถึงความสุขเมื่อได้รับ ผลของความสำเร็จตามเป้าหมาย จุดหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Quirk (1987 อ้างถึงใน วุฒิชัย กลิ่นอุบล และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ 2561, น. 12) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อากาารที่มีความสุขหรือความพึงพอใจเมื่อได้รับสิ่งนั้น ตรงตามเป้าหมาย หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Hombly (2000 อ้างถึงใน วุฒิชัย กลิ่นอุบล และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ 2561, น. 12) ความพึงพอใจ หมายถึง อากาารที่แสดงถึงความรู้สึกดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือการได้รับสิ่งที่ต้องการทำให้เกิดเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วัลภา ชายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ 2550, น. 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนหรือบุคคลผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งมีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, น. 111) ความรู้สึกของมนุษย์ที่อยู่ภายในจิตใจต่างก็ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งนั้นเพียงใด อย่างไร ถ้ามีความมุ่งมาดปรารถนาหรือคาดหวังเป็นอย่างมากและเมื่อได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีตรงตามความต้องการ จะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก แต่ในทางกลับกันอาจไม่พึงพอใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนต้องการหรือตั้งใจไว้ว่ามีมากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, น. 42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว 2546, น. 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐว่าระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ อย่างไร ส่งผลดีและเกิดความภาคภูมิใจเพียงใด

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, น. 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว 2546, น. 17) ความพึงพอใจเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยผลักดันให้งานต่างๆหรืองานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประสบความสำเร็จ นอกจากผู้บริหารจะบริหารจัดการหรือดำเนินงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึก พึงพอใจแล้ว สิ่งที่ทำเป็นอีกประการคือต้องดำเนินงานที่จะทำให้ผู้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจด้วย เพราะความก้าวหน้าของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอีกประการที่เป็นตัวที่บ่งบอกถึงจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการ ฉะนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดควรศึกษาหาความรู้เป็นอย่างดีให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เขาวนปรีชา (2538, น. 18 อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม 2548, น. 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลหรือความรู้สึกแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วได้รับการตอบสนองหรือบรรลุเป็นไปตามจุดหมายเป็นที่พึงพอใจในระดับหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงหรือไม่ ถ้าความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของประชาชนหรือผู้เข้ามาใช้บริการที่มีต่อสถานที่ในการให้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในหน่วยงานหรือสถานที่นั้น

อรรถพร คำคม (2546, น. 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมต่างๆ อันเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของงานหรือกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจเมื่อกิจกรรมนั้นเสร็จสิ้นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลเหล่านั้นได้

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, น. 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ 2551, น. 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านของความรู้สึกที่แสดงต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน (2543, น. 11 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด 2550, น. 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินในภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและเข้ามาใช้บริการ และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกหรือบ่งบอกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นได้จากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่แล้มาแล้ว ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้หรือดีกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นได้จากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2564, น. 253) กล่าวคือ ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558, น. 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่

Hornby (2000 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ บันลือ 2556, น. 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Kotler & Armstrong (2008 อ้างถึงใน เบญจมา แจ้งเวชฉาย 2559, น. 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้าหรือการบริการ

ลักษณะความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, น. 11) ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Gronroos (1990 อ้างถึงใน เบญจมา แจ้งเวชฉาย 2559, น. 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการ คือ การที่ประชาชนหรือผู้มารับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าตัวสินค้าหรือการบริการที่ได้รับนั้นเป็นไปตามสัญญาหรือคำมั่นที่ให้ไว้ของกิจกรรมการบริการแต่ละกิจกรรมตามที่สมควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะเป็นความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ คือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าสิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Millet (2012 อ้างถึงใน เบญจมา แจ้งเวชฉาย 2559, น. 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในกระบวนการบริการโดยมีคติน่าคนทุกคนเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน ฉะนั้น บุคคลผู้ที่มาใช้บริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เป็นไปอย่างเท่าเทียมกันทุกขั้นตอน ไม่มีการกีดกันหรือแบ่งแยกการให้บริการ บุคคลผู้ที่มาใช้บริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติในขั้นตอนต่างๆในฐานะเป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในขั้นตอนของการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงเวลา ในทางตรงกันข้ามถ้าไม่ตรงต่อเวลาอาจจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่ง Millet มองว่าความเสมอภาคกันหรือการตรงต่อเวลาในการให้บริการ จะไม่มีความหมายถ้ามีจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับประชาชนหรือผู้เข้ามาบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จะไม่ยึดความพึงพอใจขององค์กรที่ให้บริการเป็นตัวกำหนดว่า จะเปิดให้บริการหรือจะหยุดให้บริการเมื่อใดเวลาใดก็ได้แต่จะยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีก คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่ก้าวหน้าที่ได้มากกว่าเดิมโดยใช้ทรัพยากรที่มีในจำนวนเท่าเดิม

สรุป ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับสินค้าหรือ บริการ ตามที่คาดหวัง หรือเกินความคาดหวังที่วางไว้ โดยวัดได้จากความเท่าเทียม ความรวดเร็ว ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของสินค้าและบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจในประสิทธิผลขององค์กร จึงหมายถึง ตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ว่าผลลัพธ์นั้นสามารถสร้างความสุขให้แก่ บุคลากรในองค์กรที่เกิดจากการปฏิบัติที่เท่าเทียม มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจน เป็นเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการจาก ภาครัฐหรือเอกชน ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิผลมาเป็นเครื่องมือในการ ค้นหาคำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขต สวนหลวงต่อไป ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการกำหนดตัวแปรใน การศึกษานี้

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารที่ดีขององค์กร เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่จะทำให้ทุกคนในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจต่อวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างพร้อมเพรียงกัน และหากมีความสามารถในสื่อสารที่ดียิ่งจะทำให้องค์กรเข้าสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพราะทุกคนจะเข้าใจการทำงานของคนและกันได้ ต้องเกิดการจากพูดคุย สื่อสารกันภายในทีมงาน และการสื่อสารที่ดียังส่งผลดีต่อประชาชนและสาธารณะ ให้เกิดความเข้าใจในนโยบายขององค์กร ที่จะนำมาพัฒนาจนเกิดผลลัพธ์ของงานที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อีกด้วย ซึ่งผู้ศึกษาได้ รวบรวมความหมายของการสื่อสารไว้ดังต่อไปนี้

ความหมายของการสื่อสาร

Rogers (1976 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจรรุญ, 2557) ให้ความหมายไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความรู้สึกความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงออกโดยเปิดเผย

Schramm (1973 อ้างถึงใน เบญจวรรณ แจ่มจรรุญ, 2557) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการขั้นตอนที่สามารถเกิดขึ้นซ้ำๆกันไป หรือเรียกได้ว่าเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข้อมูล กันระหว่างตัวบุคคล ซึ่งเริ่มตั้งแต่การแปลหรือเข้าใจความหมายไปจนส่งต่อในส่วนของข้อมูลซึ่งกัน

และกันจนกว่าทั้งสองจะเข้าใจข้อมูลซึ่งกันและกัน อาจสรุปได้ว่า คำจำกัดความของการสื่อสารแบบใดแบบหนึ่งอาจไม่สามารถนำไปใช้กับพฤติกรรมของการสื่อสารทุกรูปแบบ เพราะบางครั้งการสื่อสารยังกว้างมาก ซึ่งแต่ละคำจำกัดความมักมีวัตถุประสงค์ของการใช้ที่แตกต่างกัน เมื่อนำไปใช้จำเป็นต้องพิจารณาและเลือกใช้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นและเป็นลักษณะเฉพาะการสื่อสารเป็นเรื่องๆ ไป ฉะนั้น การสื่อสารจำเป็นต้องมีองค์ประกอบอันสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับสาร (Receiver) และตัวสาร (Message) เมื่อนำทั้ง 3 ประการมารวมกันจึงเรียกได้ว่าเป็นการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะองค์การจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่เพียงใด ประสิทธิภาพในการสื่อสารจะช่วยให้การดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เป็นไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยไม่มีอุปสรรคขัดขวาง ด้วยกรอบหรือขอบเขตของการสื่อสารภายในองค์การจะต่างกับการสื่อสารในรูปแบบอื่นๆ ที่เคยทราบกันมาแล้ว คือ จะต่างกับคำว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มีความหมายเฉพาะที่แคบ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลจะเน้นไปทางส่วนตัวหรือเฉพาะบุคคลมากกว่า นอกจากนี้ การสื่อสารขององค์การก็ยิ่งต่างกับคำว่า การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในวงกว้างของสังคมหรือที่มุ่งเน้นเข้าสู่มวลชนเป็นสำคัญอีกด้วย

รูปแบบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารนั้นได้มีการจำแนกไว้หลายลักษณะตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ในที่นี้จะกล่าวถึงรูปแบบของการสื่อสาร 3 ลักษณะ คือ จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร จำแนกตามลักษณะการใช้ และจำแนกตามการไหลของข่าวสาร

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) การสื่อสารทางเดียวหมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งต่อหรือถ่ายทอดสารนั้นไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามในประเด็นข้อสงสัยหรือร่วมแสดงความคิดเห็นได้ จึงไม่มีกิริยาย้อนมาจากผู้รับสาร การสื่อสารมีน้อยหรืออาจไม่มีเลย โดยทั่วไปการสื่อสารในรูปแบบนี้จะเป็นไปในรูปของนโยบาย แผนงาน คำสั่งต่างๆ ของผู้บริหารองค์การ หรือผู้นำ และมักจะเกิดขึ้นกับการสื่อสารมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์เหล่านี้ เป็นต้น

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) การสื่อสารสองทางหมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารได้ส่งข้อมูลหรือข่าวสารไปยังบุคคลผู้รับสารทางหนึ่ง ในขณะเดียวกันเมื่อบุคคลที่ผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารกลับมายังผู้ส่งสารด้วยอีกทางหนึ่ง จึงเป็นการสื่อสารทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ซึ่งกันและกัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้สอบถามข้อมูล ข้อข้องใจหรือข้อสงสัยต่างๆ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการตอบโต้ซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีเท่าเทียมหรือเสมอภาคกันในด้านของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปได้ด้วยดี

2. จำแนกตามลักษณะการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยคำนึงถึงบทบาทระดับหน้าที่และตำแหน่ง ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้ได้รับสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่ใช้ลายลักษณ์อักษร หรือไม่ใช้ลายลักษณ์อักษรก็ได้

2.2 การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งระดับหน้าที่และไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ แต่จะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากความใกล้ชิดสนิทสนม คั่นเคยกัน และจากความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่า การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูดในการการพบปะพูดคุยสนทนากันซึ่งกันและกัน

3. จำแนกตามการไหลของข่าวสาร แบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

3.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง การส่งต่อข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่มีระดับตำแหน่งที่สูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า เป็นรูปแบบการเคลื่อนไปตามสายการบังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารก็จะไปเป็นด้วยคำสั่งที่เป็นวาจา เป็นข้อความ เป็นลายลักษณ์อักษรหรือภาพ การสื่อสารในรูปแบบนี้จะทำให้ตัวข้อมูลข่าวสารมีน้ำหนัก มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับ มักจะเป็นการสื่อสารอาทิเช่น ประเพณีการแจ้งนโยบาย ระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ข้อห้าม คำสั่ง คำเตือน เป็นต้น

3.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่ากลับขึ้นไป ตามสายการบังคับบัญชาสู่ระดับตำแหน่งที่สูงกว่า ข้อมูลข่าวสารในลักษณะนี้ส่วนมากมักจะเป็นในรูปของการรายงานผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ การร้องทุกข์ เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้เป็นการพัฒนาเสริมสร้างให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้ และทำให้สมาชิกของสังคมในองค์การมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

3.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) การสื่อสารในแนวนอน หมายถึง การติดต่อสื่อสารของบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการโดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น กลุ่มเพื่อน กลุ่มญาติหรือพี่น้อง เป็นต้น การสื่อสารรูปแบบนี้ขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไวใจของกันและกัน ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบร่วมกันของหมู่คณะ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น

สรุป การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อของบุคคลทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียว และสื่อสาร 2 ทางโดยมีจุดประสงค์เดียวกัน คือ ต้องการให้ผู้รับสารได้ทราบและเข้าใจ ถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งบางครั้งผู้บริหารอาจเป็นการสื่อสารทางเดียวในรูปแบบคำสั่ง นโยบาย และในบางครั้งก็อาจต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของขั้นตอนการทำงานส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์หรือบอกกล่าวให้เกิดความรู้ความเข้าใจไปพร้อมกัน ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ในการกำหนดตัวแปรตามในการศึกษา

3. ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThalID

ThalID (ไทยดี) คือ แอปพลิเคชันที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID) รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification System) ทางดิจิทัล เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน ThalID เพื่อยืนยันตัวตนได้เลย โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลให้เสียเวลา ถือเป็น การสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

3.1 ความสำคัญและประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ThalID

3.1.1 สามารถยืนยันตัวตนในการใช้บริการจากภาครัฐหรือเอกชน โดยที่ในแอปพลิเคชัน ThalID มีทั้งบัตรประชาชนดิจิทัล และทะเบียนบ้านดิจิทัล

3.1.2 สามารถใช้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing สรรพากร โดยไม่ต้องสมัครสมาชิกเพิ่มเติม

3.1.3 สามารถใช้ยืนยันตัวตนก่อนขึ้นเครื่องบินโดยสารภายในประเทศได้ โดยเช็คอินด้วยตัวเอง ใช้ E-Boarding Pass

3.1.4 สามารถเรียกดูเอกสารส่วนบุคคลสำคัญทางราชการได้ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส สำเนาทะเบียนการหย่า เป็นต้น

3.1.5 การใช้ข้อมูลราชการผ่านแอปพลิเคชัน ThalID เป็นไปตามมาตรา 14 ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่มีสิทธิปฏิบัติการใช้ข้อมูลในแอปพลิเคชัน ThalID ได้

3.1.7 รับแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากกรมการปกครอง

3.1.7 สามารถแจ้งย้ายที่อยู่ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้

3.1.8 สามารถคัดร์บรองรายการบุคคล (ท.ร.14/1) ได้

3.1.8 สามารถคัดร์บรองรายการประวัติบุคคล (ท.ร.12/2) ได้

3.2 สถานการณ์ปัญหาและอุปสรรคของแอปพลิเคชัน ThaiD

3.2.1 ประชาชนยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในแอปพลิเคชัน ThaiD จะรั่วไหล (เจ้าหน้าที่ได้อธิบายระบบความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiD ให้ประชาชนทราบแล้ว)

3.2.2 ประชาชนจำรหัสติดตั้งแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่ได้

3.2.3 ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ว่า ทำอะไรได้บ้าง ในแต่ละเมนูใช้งานอย่างไร เช่น การแจ้งย้ายที่อยู่ จะต้องดำเนินการอย่างไร มีขั้นตอนอะไรบ้าง

3.2.4 ประชาชนบางคนไม่มีอินเทอร์เน็ต

3.2.5 ประชาชนบางคนไม่กล้าลองกดใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในหัวข้อต่างๆ เพราะกลัวว่าจะกดผิดและทำรายการโดยไม่ได้ตั้งใจ

3.2.6 ภาพใบหน้าบนบัตรประชาชนไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้

3.2.7 รายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลในแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่ตรงกับข้อมูลในบัตรประชาชน

3.2.8 ผู้สูงอายุไม่กล้าใช้งาน เนื่องจากไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี กลัวข้อมูลจะรั่วไหล

3.2.9 สนามบินภูมิภาคบางแห่ง ยังให้ใช้บัตรโดยสารตัวจริง แทนที่จะใช้ E-Boarding Pass

3.2.10 ความรู้ความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ของเจ้าหน้าที่

3.3 ขั้นตอนการลงทะเบียน

ผู้ประสงค์ขอลงทะเบียนระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล DOPA-Digital ID สามารถดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD ลงในโทรศัพท์มือถือของตนเองก่อนเข้ามาขอรับบริการลงทะเบียน ใช้ได้ทั้งระบบไอโอเอส (IOS) และระบบแอนดรอยด์ (Android)

3.3.2 ผู้ประสงค์ขอลงทะเบียนสามารถลงทะเบียนได้ 2 วิธี ดังนี้

1) ลงทะเบียนด้วยตนเอง

2) ลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่

3.4 ขั้นตอนการลงทะเบียนด้วยตนเอง

3.4.1 เลือกหัวข้อลงทะเบียนด้วยตนเอง

3.4.2 ยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการเพื่อทำการลงทะเบียนสิ่งแทนเอกลักษณ์ดิจิทัล

3.4.3 ถ่ายรูปหน้าบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อเสร็จแล้วให้ตรวจสอบความชัดเจนและ
 กดปุ่มยืนยันหรือถ่ายใหม่

3.4.4 ถ่ายรูปหลังบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อเสร็จแล้วให้ตรวจสอบความชัดเจนและ
 กดปุ่มยืนยันหรือถ่ายใหม่

3.4.5 ตรวจสอบข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน หากถูกต้องให้กดยืนยัน

3.4.7 ถ่ายรูปภาพใบหน้าตนเอง

3.4.7 ตั้งค่ารหัสผ่านเหมือนกัน 2 ครั้งโดยต้องไม่เรียงกัน และไม่ซ้ำกันเกิน 4 ตัว
 เช่น 1234, 1111

3.4.8 ระบบแจ้งเตือนขอความยินยอมโดยระบุรหัสผ่านอีกครั้งเพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน
 ครั้งแรก

3.4.8 เมื่อลงทะเบียนเสร็จสิ้น หน้าจอจะแสดงรูปบัตรประจำตัวประชาชน

3.5 ขั้นตอนการลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่

3.5.1 เลือกหัวข้อลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่

3.5.2 นำบัตรประจำตัวประชาชนใบล่าสุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับลงทะเบียนทำการ
 ตรวจสอบข้อมูลก่อนการลงทะเบียน ณ สำนักทะเบียน

3.5.3 ทำการเปิดแอปพลิเคชัน ThaiD พร้อมทั้งอนุญาตให้ใช้อุปกรณ์ของเครื่อง
 โทรศัพท์มือถือ

3.5.4 ยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการเพื่อทำการลงทะเบียนสิ่งแทน
 เอกลักษณ์ดิจิทัล

3.5.5 ระบุเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก ให้ถูกต้อง

3.5.6 สแกนลายพิมพ์นิ้วชี้กับเจ้าหน้าที่

3.5.7 สแกน QR Code บนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ ด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD

3.5.8 ตั้งค่ารหัสผ่านเหมือนกัน 2 ครั้งโดยต้องไม่เรียงกัน และไม่ซ้ำกันเกิน 4 ตัว
 เช่น 1234, 1111

3.5.9 ระบบแจ้งเตือนขอความยินยอมโดยระบุรหัสผ่านอีกครั้งเพื่อเข้าใช้งานแอป
 พลิเคชันครั้งแรก

3.5.10 เมื่อลงทะเบียนเสร็จสิ้น หน้าจอจะแสดงรูปบัตรประจำตัวประชาชน

3.6 ระบบบริการที่ยืนยันตัวตนด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD

3.6.1 งานทะเบียนออนไลน์

3.6.2 ยืนยันรายชื่อออนไลน์

3.6.3 ระบบ Health link

- 3.6.4 ระบบยื่นคำขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมออนไลน์
- 3.6.5 แอปพลิเคชัน เงินเด็ก
- 3.6.6 ระบบการเข้าซื้อเสนอกฎหมาย
- 3.6.7 ระบบแฟ้มสะสมผลงานอิเล็กทรอนิกส์
- 3.6.8 ระบบ DIP e-services
- 3.6.9 ระบบ SEIS
- 3.6.10 ระบบจองหมายเลขทะเบียนรถยนต์ผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3.6.11 ระบบ LandsMaps
- 3.6.12 สมุดสุขภาพ
- 3.6.13 ระบบ Admission มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3.6.14 ระบบงานคดีปกครอง
- 3.6.15 ระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชน (Local Service)
- 3.6.16 แอปพลิเคชัน ทางรัฐ
- 3.6.17 ระบบกลางการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ Online
- 3.6.18 แอปพลิเคชัน My GPF

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตสวนหลวง

4.1 วิสัยทัศน์

“เมืองน่าอยู่ คุ้มวัฒนธรรม ประชาคมเข้มแข็ง พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่มาตรฐานสากล”

4.2 เป้าประสงค์

- 4.2.1 เพื่อพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ และสิ่งแวดล้อมให้เป็นระเบียบ สวยงาม และใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า
- 4.2.2 เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีเศรษฐกิจพอเพียงและพึ่งตนเองได้
- 4.2.3 เพื่อพัฒนาและสนับสนุนให้ชุมชนค้นหาวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ที่มีคุณค่าของตนและเผยแพร่สู่สาธารณะ
- 4.2.4 เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสศึกษาได้ทุกระดับ
- 4.2.5 เพื่อเพิ่มพูนรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่

4.3 พันธกิจ

- 4.3.1 พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีความสะอาด ภูมิทัศน์รื่นรมย์เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 4.3.2 เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีเศรษฐกิจพอเพียงและพึ่งตนเองได้
- 4.3.3 พัฒนาและสนับสนุนให้ชุมชนค้นหาวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของตน และเผยแพร่สู่สาธารณชน
- 4.3.4 พัฒนาส่งเสริมสนับสนุนให้มีโอกาสทางการศึกษาทุกระดับ
- 4.3.5 พัฒนาคุณภาพสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ระดับสากล

4.4 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเขตสวนหลวง

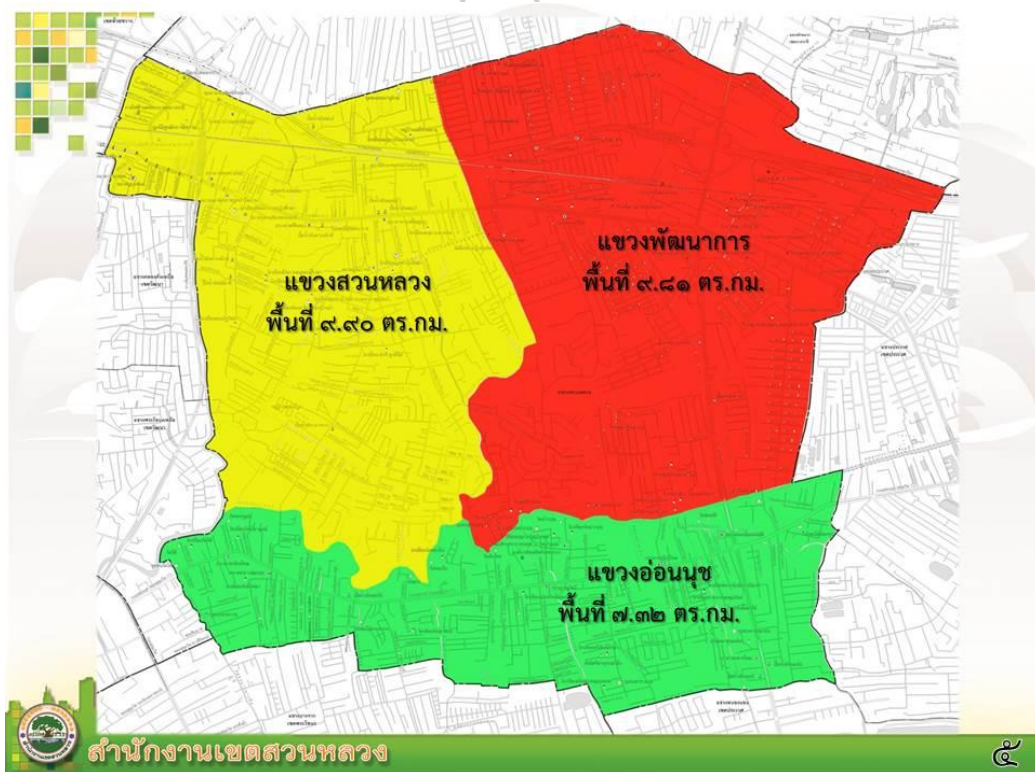
สำนักงานเขตสวนหลวง เดิมมีฐานะเป็น “ตำบลสวนหลวง” อยู่ในพื้นที่การปกครองของอำเภอพระโขนง จังหวัดพระนคร ซึ่งเป็นรูปแบบราชการบริหารส่วนภูมิภาคตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 และมีรูปแบบการปกครองแบบท้องถิ่นคือ เทศบาลกรุงเทพ เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2480 ตามพระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 จนกระทั่งได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 24 และฉบับที่ 25 ลงวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2514 ให้รวมจังหวัดพระนครกับจังหวัดธนบุรีเข้าด้วยกัน เรียกว่า “นครหลวงกรุงเทพธนบุรี” โดยให้รวมองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรีเป็น “องค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี” และเทศบาลกรุงเทพกับเทศบาลธนบุรีเป็น “เทศบาลนครหลวง”

เมื่อมีการจัดตั้งรูปการปกครองนครหลวงขึ้นใหม่เป็น “กรุงเทพมหานคร” ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 อำเภอพระโขนงจึงเปลี่ยนฐานะเป็น เขตพระโขนง และตำบลสวนหลวงเปลี่ยนฐานะเป็น “แขวงสวนหลวง” เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร และโดยเหตุผลที่พื้นที่เขตพระโขนงมีอาณาเขตกว้างขวางและมีพลเมืองอาศัยเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีประกาศกรุงเทพฯ ลงวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 1421 ยกฐานะของแขวงสวนหลวงขึ้นเป็น “สำนักงานเขตพระโขนง สาขา 3 (สวนหลวง)” แต่เนื่องจากในขณะนั้นจำนวนประชากรของสำนักงานเขตพระโขนง สาขา 3 (สวนหลวง) ยังไม่หนาแน่นเพียงพอที่จะยกฐานะขึ้นเป็นเขต กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 เปลี่ยนแปลงพื้นที่ของเขตพระโขนงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 เขต คือ เขตพระโขนง เขตคลองเตย และเขตประเวศ โดยเปลี่ยนชื่อใหม่ว่า “สำนักงานเขตประเวศ สาขาสวนหลวง” ตามประกาศกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532

สำนักงานเขตสวนหลวง เพิ่งได้รับการจัดตั้งเป็น “เขตสวนหลวง” อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2536 มีพื้นที่เขตการปกครองทั้งหมด 27.03 ตารางกิโลเมตร โดยมีพื้นที่เดิม 25.14 ตารางกิโลเมตร และพื้นที่จาก

เขตประเวศ และเขตคลองเตยบางส่วน จำนวน 1.89 ตารางกิโลเมตร และต่อมากรุงเทพมหานครได้ออกประกาศกรุงเทพมหานคร ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ตั้งแขวงสวนหลวง เต็มพื้นที่เขตสวนหลวง เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2536

31 สิงหาคม 2560 สำนักงานเขตสวนหลวงมีประกาศเปลี่ยนแปลงพื้นที่แขวงและที่ตั้งแขวงเพิ่มเติม ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในด้านการปกครอง การบริหาร และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน คือ เปลี่ยนแปลงพื้นที่แขวงสวนหลวง และตั้งแขวงอ่อนนุช แขวงพัฒนาการ ตามราชกิจจานุเบกษา



ภาพที่ 2.1 พื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตสวนหลวง

4.5 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต

4.5.1 สำนักงานเขต มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาเขต การดำเนินการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และสถานที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างต่างๆ การสาธารณสุข การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ

การปรับปรุงตามสถานที่หรือแหล่งชุมชนที่แออัดและการจัดการเกี่ยวกับพื้นที่ขอบเขตในการอยู่อาศัย การจัดทำมีพื้นที่หรือสถานที่และบำรุงรักษาสถานที่ในการพักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬาต่างๆ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมในการมีส่วนร่วมของราษฎร ดำเนินการในส่วนของการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุขชุมชน การอนามัยครอบครัว การจัดทำมีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดทำมีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4.5.2 ฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง การฌาปนกิจสงเคราะห์ การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน และการติดตามประเมินผล งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด โดยเฉพาะ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.3 ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ บุคคล) การควบคุมดูแลศูนย์ควบคุมบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.4 ฝ่ายโยธา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม การปรับปรุง โรงเรือน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาด ป้ายชื่อซอย ป้ายจราจรและกระຈกมองโค้ง

การทำสีขอบคันหิน การทำสีดีเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบ หรือ ประเมินราคาเพื่อของบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.5 ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสุขภาพอาหาร การสุขภาพสถานที่และการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขภาพตลาด สถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร การสุขภาพสิ่งแวดล้อม การสุขภาพทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขภาพและถูกสุขลักษณะ การควบคุมดูแลการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ การควบคุมมลพิษ การพัฒนา ควบคุมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การจำกัดแมลงและสัตว์นำโรค การควบคุม การเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ การควบคุมจัดการ กำจัด ห้าม ป้องกันและระงับเหตุรำคาญที่อาจเกิดหรือเกิดขึ้นในที่สาธารณะหรือสถานที่เอกชน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.6 ฝ่ายรายได้ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร (ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ค่าเช่า ค่าบริการ และรายได้อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย) การสืบทรัพย์สินผู้ค้างชำระภาษีที่อยู่ในพื้นที่เขต การดำเนินคดีแก่ผู้ค้างชำระภาษี การจัดทำทะเบียนควบคุม การจัดเก็บรายได้ การจัดทำสถิติการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท การรายงานการจัดเก็บภาษี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.7 ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาวะสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูลฝอย (ยกเว้น มูลฝอยในแม่น้ำเจ้าพระยา เรือท่องเที่ยว และเรือสินค้า) การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัดและขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การจัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแลรักษาความสะอาด บริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.8 ฝ่ายการศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป การงบประมาณ การเงิน การบัญชีและการเก็บ การเบิกจ่าย การควบคุมงานพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา ตรวจสอบเยี่ยมโรงเรียน จัดพิธีการ และดำเนินกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ สวัสดิการ เงินเดือน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และบำเหน็จบำนาญของข้าราชการครู และลูกจ้างของสังกัดในโรงเรียน และข้าราชการครูในฝ่ายการศึกษา การเลือกตั้ง อ.ก.ข.ข้าราชการครู การเลือกตั้งกรรมการครูสภา การนิเทศการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งข้าราชการครูเข้ารับการศึกษา การประชุมสัมมนา การนิเทศและตรวจเยี่ยม การสนับสนุนงานวิชาการ วิจัย ประเมินผลโครงการและเผยแพร่งานข้อมูลทาง

การศึกษา จัดทำรายงานและเผยแพร่ผลงาน การประสานงานวิชาการระหว่างโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน
ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และทำหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.9 ฝ่ายการคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ทำหน้าที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอก
งบประมาณและเงินอื่นใด (ได้แก่ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การนำส่งเงินต่อคลังกรุงเทพมหานคร
การเก็บรักษาเงิน การจัดทำสรรพบัญชีและทะเบียนต่างๆ การตรวจสอบหลักฐานการนำจ่าย
การจัดทำงบรายเดือนแสดงรายการจ่ายเงิน รับเงินของหน่วยงาน การจัดทำรายงานทางการเงินตาม
ระยะเวลาที่กำหนด การวิเคราะห์รายงานทางการเงินเพื่อการบริหาร การตรวจสอบรายงานทางการเงิน
ของหน่วยงาน การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบงานเงินเดือน ระบบงานบริหารคลัง
พัสดุกลาง ระบบงานบริหารน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น) การบริหารข้อมูลและรายงานภาพรวมของ
งบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุและทรัพย์สินของหน่วยงาน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือ
ได้รับมอบหมาย

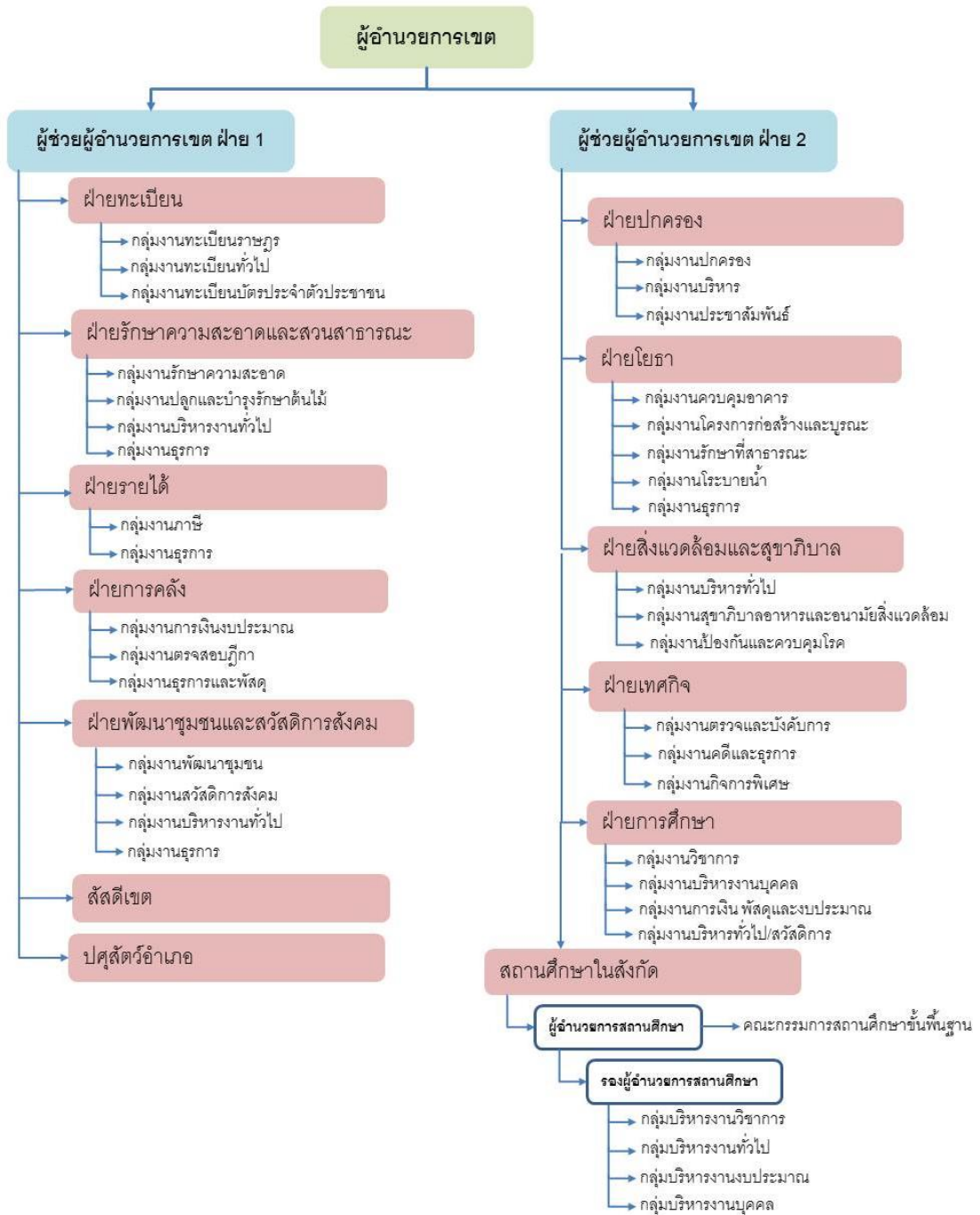
4.5.10 ฝ่ายเทศกิจ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ
กรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุม ดูแล
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ
ประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดี
และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ
มอบหมาย

4.5.11 ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการ
ดำเนินการพัฒนาชุมชน และสังคมทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต
เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน
และเครือข่ายชุมชน การพัฒนาสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัย การจัดทำเมืองนครประชาชนในรูปแบบ
คณะกรรมการชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุน
หมู่บ้านและชุมชนเมือง การปรับปรุงชุมชน การรื้อย้ายชุมชน ฯลฯ การส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนา
แหล่งท่องเที่ยว การสนับสนุนและประสานการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายด้านวัฒนธรรม นันทนาการ
และการท่องเที่ยว การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตรและสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตร
การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือ
ได้รับมอบหมาย

4.5.12 โรงเรียนประถมศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน
โดยบริหารงานโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการและของโรงเรียน
และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5.13 **โรงเรียนมัธยมศึกษา** มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา โดยบริหารงานโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ และของโรงเรียนและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

โครงสร้างสำนักงานเขต



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักงานเขตสวนหลวง

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปและสถิติการให้บริการ

ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566	
ข้อมูลทั่วไป	สถิติการให้บริการ
พื้นที่ 27 ตร.กม.	การแจ้งเกิด 90 ราย
ประกอบด้วย 3 แขวง	การแจ้งตาย 54 ราย
ประชากร 122,773 คน	การแจ้งย้ายที่อยู่ 1,092 ราย
จำนวนหลังคาเรือน 85,119 หลัง	ทำบัตรประจำตัวประชาชน 2,300 ราย
ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 99,453 คน	จดทะเบียนสมรส 58 ราย
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 1 คน	จดทะเบียนหย่า 40 ราย
สมาชิกวุฒิสภากรุงเทพมหานคร 1 คน	เปลี่ยนชื่อตัว 38 ราย
	ตั้งชื่อสกุล 16 ราย
รวมจำนวนผู้รับบริการ	3,688 ราย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจิตา กายพันธ์ (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ศึกษาปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยี ศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) และปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ในภาพรวมมีความสำคัญมากที่สุด การรับรู้ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีในการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) โดยภาพรวมมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการระดับมากที่สุด การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอธิบายความผันแปรของกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาได้ร้อยละ 76.0

และปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีอธิบายความผันแปรของกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 71.5

วีรจณ์ บาลี และอรไท ชั่วเจริญ (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสิงห์บุรี (2) ศึกษาการใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านราคา (2) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus ส่วนใหญ่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus มาเป็นระยะเวลา 12-24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus ต่อเดือน 6-10 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 37.3 โดยใช้บริการเรื่องการเงินผ่านบัญชีธนาคาร/ผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือผ่านระบบพร้อมเพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.8 สำหรับแหล่งข้อมูลที่ทำให้เลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus คือ พนักงานธนาคารแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 36.0 ซึ่งเหตุผลที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus เพราะประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสาขาของธนาคาร และสะดวกสบาย และสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 22.8 เท่ากัน

เมธิณี จงพินิจ (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากการใช้การยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล (Digital ID) มีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ศึกษาไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล ตามความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด และลดความผิดพลาด เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐให้การดำเนินการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์และประเมินผลพัฒนาให้เกิดประโยชน์ การต่อยอดแบบบูรณาการมากขึ้นตามโลกที่เปลี่ยนไปในยุคปัจจุบัน โดยปัจจัยที่ได้นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4Cs) มาเป็นกรอบปัจจัยในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล (Digital ID) รวมถึงความตั้งใจในการใช้บริการอีกด้วย ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีเพียงปัจจัยเพศเท่านั้นที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อื่น ประกอบด้วย อายุ

ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทุกตัวไม่ส่งผลความพึงพอใจในการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยอมรับทางเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังถึงประโยชน์การใช้ปัจจัยความเข้ากันได้ของเทคโนโลยีปัจจัยความกังวล และปัจจัยอิทธิพลของสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล และความพึงพอใจ ในการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ 3) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4Cs) ได้แก่ ปัจจัยต้นทุนของผู้บริโภค ปัจจัยความต้องการของผู้บริโภค และปัจจัยความสะดวก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4Cs) ได้แก่ ปัจจัยต้นทุนของผู้บริโภค ปัจจัยความต้องการของผู้บริโภค ปัจจัยความสะดวก และปัจจัยด้านการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ

ปริยรัตน์ แซ่จ้าว (2564) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของโปรแกรมทางบัญชีและเครื่องมือที่ใช้ต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของโปรแกรมทางบัญชีและเครื่องมือที่ใช้ต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครจากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 บริษัท ด้วยการส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบของกูเกิลฟอร์มผ่านทางอีเมล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมนและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ พบว่า ความเชื่อมั่นในวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งในด้านผลจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และลักษณะของงานที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกในด้านผลจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้สถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน ($\beta = .905$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบ

ความมีอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) มากที่สุด ($\beta = .887$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ ($\beta = .868$) ด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ ($\beta = .860$) ด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta = .857$) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($\beta = .824$) ด้านมูลค่าราคา ($\beta = .812$) และด้านที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\beta = .795$)

ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาของข้อมูลเพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ว่า มีความสอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร และเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น โดยผู้ศึกษาจะนำข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นที่มีความเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ จนเกิดประสิทธิผล และได้ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยต่างๆ ขององค์การที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ และนำเสนอข้อมูลดังกล่าวแก่องค์การเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้เป็นเลิศต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร และ
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่มาใช้บริการสำนักงานเขตสวนหลวง จำนวนทั้งสิ้น 3,688 คนช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2566 (ที่มา: สำนักงานเขตสวนหลวง, 2566) ซึ่งเก็บข้อมูลช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2567

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตสวนหลวง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973, pp. 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+(Ne)^2}$$

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{3,688}{1+3,688(0.05)^2}$$

$$n = 360.86 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 361 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง ทุกฝ่าย โดยเจอประชาชนคนไหนเข้ามาใช้บริการก่อนก็เก็บข้อมูลก่อน ใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ google form แทนการแจกแบบสอบถามเป็นเอกสาร จนได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 361 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง จำนวน 361 ชุด ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านนโยบายและการปฏิบัติ การสื่อสารของหน่วยงาน ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ส่วนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ได้แก่ คุณภาพของงาน ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การใช้นวัตกรรม การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด งานมีความถูกต้องครบถ้วน และ ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 3.1 โครงสร้างแบบสอบถาม

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD		
1. ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ	1. สำนักงานเขตสวนหลวงมีความน่าเชื่อถือมั่นคง	ส่วนที่ 2 ข้อ 1
	2. สำนักงานเขตสวนหลวงให้บริการด้านเอกสารสำคัญของประชาชน	ส่วนที่ 2 ข้อ 2
	3. สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความเป็นมืออาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อ 3
	4. สำนักงานเขตสวนหลวงรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	ส่วนที่ 2 ข้อ 4
	5. สำนักงานเขตสวนหลวงมีการปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	ส่วนที่ 2 ข้อ 5
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	6. สามารถใช้แทนบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านได้	ส่วนที่ 2 ข้อ 6
	7. สามารถตรวจสอบข้อมูลระบบเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.)	ส่วนที่ 2 ข้อ 7
	8. สามารถลงทะเบียนโครงการต่างๆ ของภาครัฐผ่าน แอปพลิเคชัน ThaiD	ส่วนที่ 2 ข้อ 8
	9. สามารถทำธุรกรรมงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้	ส่วนที่ 2 ข้อ 9
	10. สามารถลงทะเบียนขอรับบริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้	ส่วนที่ 2 ข้อ 10

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
3. ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยเสมอภาคและ เป็นธรรม	ส่วนที่ 2 ข้อ 11
	12. เจ้าหน้าที่แนะนำและให้บริการอย่างสุภาพ	ส่วนที่ 2 ข้อ 12
	13. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย	ส่วนที่ 2 ข้อ 13
	14. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	ส่วนที่ 2 ข้อ 14
	15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	ส่วนที่ 2 ข้อ 15
4. ด้านนโยบายและ การปฏิบัติ	16. ประชาสัมพันธ์นโยบายและแนวทาง การปฏิบัติให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ส่วนที่ 2 ข้อ 16
	17. แนะนำวิธีการดาวน์โหลดและวิธีการใช้งาน ให้แก่ประชาชนผู้สนใจ	ส่วนที่ 2 ข้อ 17
	18. มีนโยบายสอดคล้องกับทำงานของหน่วยงาน องค์การอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ส่วนที่ 2 ข้อ 18
	19. นโยบายเป็นที่ยอมรับกับหน่วยงาน องค์การ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ส่วนที่ 2 ข้อ 19
	20. สามารถใช้งาน แอปพลิเคชัน ThaiD โดยไม่ติดเงื่อนไข หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย	ส่วนที่ 2 ข้อ 20
5. การสื่อสารของหน่วยงาน	21. มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD	ส่วนที่ 2 ข้อ 21
	22. มีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD แจกข้อมูล ข่าวสาร	ส่วนที่ 2 ข้อ 22
	23. มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง	ส่วนที่ 2 ข้อ 23
	24. ผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญและ มาประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบ ด้วยตนเอง	ส่วนที่ 2 ข้อ 24
	25. แจกช่องทางการติดต่อประสานงาน ในกรณีพบปัญหาในการรับบริการ	ส่วนที่ 2 ข้อ 25

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
6. ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต	26. ตอบข้อสงสัยและข้อซักถามต่างๆ	ส่วนที่ 2 ข้อ 26
	27. ให้ข้อมูลได้อย่างรอบด้าน รอบครอบ	ส่วนที่ 2 ข้อ 27
	28. ให้บริการด้วย Service Mind	ส่วนที่ 2 ข้อ 28
	29. ความรู้ในการแนะนำวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThalD	ส่วนที่ 2 ข้อ 29
	30. ใช้น้ำเสียงที่สุภาพในการให้บริการ	ส่วนที่ 2 ข้อ 30
7. การมีส่วนร่วมของประชาชน	31. การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ส่วนที่ 2 ข้อ 31
	32. การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ	ส่วนที่ 2 ข้อ 32
	33. การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง	ส่วนที่ 2 ข้อ 33
	34. การปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตสวนหลวง	ส่วนที่ 2 ข้อ 34
	35. การใช้แอปพลิเคชัน ThalD	ส่วนที่ 2 ข้อ 35
ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD		
1. คุณภาพของงาน	36. แอปพลิเคชัน ThalD ช่วยให้การยืนยันตัวตนเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	ส่วนที่ 3 ข้อ 36
	37. แอปพลิเคชัน ThalD ช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย ตามระยะเวลาที่กำหนด	ส่วนที่ 3 ข้อ 37
2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	38. ท่านพึงพอใจกับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThalD	ส่วนที่ 3 ข้อ 38
	39. ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล	ส่วนที่ 3 ข้อ 39
3. การใช้นวัตกรรม	40. แอปพลิเคชัน ThalD เป็นนวัตกรรมของการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่	ส่วนที่ 3 ข้อ 40
	41. แอปพลิเคชัน ThalD ช่วยให้ขั้นตอนการทำธุรกรรมยืนยันตัวตนง่ายขึ้น	ส่วนที่ 3 ข้อ 41

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
4. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	42. แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยลดการใช้กระดาษและอุปกรณ์สำนักงาน	ส่วนที่ 3 ข้อ 42
	43. การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่เสียค่าบริการ	ส่วนที่ 3 ข้อ 43
5. งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	44. แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้การรับบริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ส่วนที่ 3 ข้อ 44
	45. แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	ส่วนที่ 3 ข้อ 45
6. งานมีความถูกต้องครบถ้วน	46. ขั้นตอนการบริการ แอปพลิเคชัน ThaiD มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	ส่วนที่ 3 ข้อ 46
	47. แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้ได้รับบริการ/ข้อมูลตามต้องการครบถ้วน	ส่วนที่ 3 ข้อ 47
7. ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ	48. สำนักงานเขตสวนหลวงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น	ส่วนที่ 3 ข้อ 48
	49. สำนักงานเขตสวนหลวงมีช่องทางในการให้บริการและช่องทางการรับความคิดเห็นหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมลล์ และกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น	ส่วนที่ 3 ข้อ 49

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. การศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการจัดความรู้ในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปรในการศึกษา

2. สร้างรายการข้อคำถามให้สอดคล้องกับค่านิยมศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่กำหนดไว้

3. ตรวจสอบความถูกต้องของร่างแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขในส่วนของข้อความ ร่วมกันกับอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ก่อนที่จะนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยการพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence = IOC) ทั้งนี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (Item) ที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไป หมายถึง รายการนั้น สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่จะวัด โดยกำหนดความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

ให้คะแนน +1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

5. แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านเรียบร้อยแล้ว นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC \geq .50 ส่วนในข้อคำถามที่มีค่า IOC \leq .50 ให้ตัดทิ้ง หรือปรับปรุงใหม่ โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยการใช้สูตรของ วาโร เฟ็งสวัสตี (2551, น. 245) ดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน (\Sigma R)}}{\text{จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ (N)}}$$

เมื่อ

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับประเด็นหลักที่ศึกษา

ΣR แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 – 1.00 มีความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

ดังนั้น เมื่อนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านเรียบร้อยแล้ว มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อ มีค่า IOC = 0.872 หมายความว่า มีความเที่ยงตรงสูง สามารถใช้ได้

6. เมื่อนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่มาใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี เนื่องจากใกล้บ้านมีความสะดวกในการเดินทางเก็บข้อมูลและมีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน แล้วทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ให้ได้ค่า Cronbach's Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.7 (Cronbach, 1970) โดยวัดค่าที่ได้เท่ากับ .959 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่ใช้ได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้จริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One Shot Study) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ จากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง ทุกฝ่าย โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ Google Form แทนการแจกแบบสอบถามเป็นเอกสาร จำนวน 361 ชุด

3.2 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งที่มา เช่น หนังสือ รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ เว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการดำเนินการศึกษา

3.3 เนื่องจากสถานการณ์โควิดที่มีการระบาดอย่างรุนแรง ผู้ศึกษาจึงหลีกเลี่ยงเก็บแบบสอบถามแบบเผชิญหน้า มาเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ Google Form แทนแบบสอบถามเป็นเอกสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วและตอบโจทย์การศึกษานี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และเสนอเป็นตารางมีคำบรรยายประกอบ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงสถิติที่ใช้

วัตถุประสงค์	สิ่งที่ต้องการวัดผล	สถิติที่ใช้
1. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของ สำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ด้านการ อำนวยความสะดวก 3) ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ 5) การสื่อสารของหน่วยงาน 6) ความสามารถ ของบุคลากรสำนักงานเขต และ 7) การมี ส่วนร่วมของประชาชน	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
2. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของ สำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการ ให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงาน เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3) การใช้นวัตกรรม 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 5) งานเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด 6) งานมีความถูกต้องครบถ้วน และ 7) ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวน หลวง กรุงเทพมหานคร	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร	Pearson Correlation
4. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การ ให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด	ค่าความถี่

เกณฑ์การแปลผลในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ด้านการอำนวยความสะดวก 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ 5) การสื่อสารของหน่วยงาน 6) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต และ 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	หมายถึง มีความเกี่ยวข้องในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง มีความเกี่ยวข้องในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง มีความเกี่ยวข้องในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง มีความเกี่ยวข้องในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง มีความเกี่ยวข้องในระดับน้อยที่สุด

2. เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการวิเคราะห์ปัจจัยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3) การใช้นวัตกรรม 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 5) งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 6) งานมีความถูกต้องครบถ้วน และ 7) ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านต่างๆ อย่างน้อย 3 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Pearson Correlation เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540, น. 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปลความหมาย
ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.20 - 0.41	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.81 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรเป้าหมายสำหรับการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตสวนหลวง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973, pp. 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง จำนวน 361 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา โดยแจกแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ google form แทนการแจกแบบสอบถามเป็นเอกสาร เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้ว และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ด้านการอำนวยความสะดวก 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ 5) การสื่อสารของหน่วยงาน 6) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต และ 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3) การใช้นวัตกรรม 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 5) งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 6) งานมีความถูกต้องครบถ้วน และ 7) ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานทางการศึกษา ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

H_0 : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เป็นไปในทิศทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

H_1 : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวน
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
α	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	Sum of Squares
df	แทน	ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	Mean Square
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง จำนวน 361 คน โดยวิเคราะห์ถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน โดยการใช้สถิติพรรณนาด้วยการรายงานจำนวน ค่าความถี่และค่าร้อยละ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1-4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

(n = 361)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
ชาย	160	44.30	2
หญิง	201	55.70	1
รวม	361	100.00	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 และเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

(n = 361)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	85	23.54	2
31-40 ปี	133	36.84	1
41-50 ปี	75	20.78	3
51 ปี ขึ้นไป	68	18.84	4
รวม	361	100.00	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมา มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.54 อายุ 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 361)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	163	45.20	2
ปริญญาตรี	173	47.90	1
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.90	3
รวม	361	100.00	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

(n = 361)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	87	24.10	1
พนักงานบริษัท	77	21.30	2
รับราชการ	56	15.50	5
ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ	63	17.50	3
ค้าขาย	61	16.90	4
อื่นๆ (ระบุ).....	17	4.70	6
รวม	361	100.00	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 รองลงมา พนักงานบริษัท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ค้าขาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 รับราชการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 361)

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	127	35.20	2
15,001 – 30,000 บาท	168	46.50	1
30,001 บาท ขึ้นไป	66	18.30	3
รวม	361	100.00	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ตามวัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่ 1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ด้านการอำนวยความสะดวก 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ 5) การสื่อสารของหน่วยงาน 6) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต และ 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ศึกษาจะเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.6–4.13

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมในทุกด้าน

(n = 361)

ความคิดเห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ	4.45	.34	มาก	4
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.61	.35	มากที่สุด	1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.33	.44	มาก	6
ด้านนโยบายและการปฏิบัติ	4.55	.37	มากที่สุด	2
ด้านการสื่อสารของหน่วยงาน	4.61	.39	มากที่สุด	1
ด้านความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต	4.35	.40	มาก	5
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.49	.42	มาก	3
รวม	4.48	.27	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) รองลงมา ด้านนโยบายและการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$) ด้านความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านภาพลักษณ์ขององค์การ

(n = 361)				
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์การ	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
สำนักงานเขตสวนหลวงมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง	4.40	.51	มาก	5
สำนักงานเขตสวนหลวงให้บริการด้านเอกสารสำคัญ ของประชาชน	4.53	.52	มากที่สุด	1
สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีความเป็นมืออาชีพ	4.42	.55	มาก	3
สำนักงานเขตสวนหลวงรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน	4.41	.55	มาก	4
สำนักงานเขตสวนหลวงมีการปรับปรุงการให้บริการ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.47	.52	มาก	2
รวม	4.45	.34	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านภาพลักษณ์ขององค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักงานเขตสวนหลวงให้บริการด้านเอกสารสำคัญของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) รองลงมา สำนักงานเขตสวนหลวงมีการปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$) สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความเป็นมืออาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$) สำนักงานเขตสวนหลวงรับฟังความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงานเขตสวนหลวงมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการอำนวยความสะดวก

(n = 361)

ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
สามารถใช้แทนบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านได้	4.50	.50	มากที่สุด	4
สามารถตรวจสอบข้อมูลระบบเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.)	4.62	.48	มากที่สุด	3
สามารถลงทะเบียนโครงการต่างๆ ของภาครัฐผ่าน แอปพลิเคชัน ThalD	4.62	.49	มากที่สุด	3
สามารถทำธุรกรรมงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ThalD ได้	4.63	.49	มากที่สุด	2
สามารถลงทะเบียนขอรับบริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน ThalD ได้	4.68	.46	มากที่สุด	1
รวม	4.61	.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถลงทะเบียนขอรับบริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน ThalD ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$) รองลงมา สามารถทำธุรกรรมงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ThalD ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$) สามารถตรวจสอบข้อมูลระบบเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) และสามารถลงทะเบียนโครงการต่างๆ ของภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThalD อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) และสามารถใช้แทนบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง
กรุงเทพมหานคร ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(n = 361)

ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยเสมอภาคและเป็นธรรม	4.27	.54	มาก	4
เจ้าหน้าที่แนะนำและให้บริการอย่างสุภาพ	4.35	.57	มาก	3
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย	4.36	.57	มาก	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	4.27	.62	มาก	4
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.40	.56	มาก	1
รวม	4.33	.44	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) เจ้าหน้าที่แนะนำและให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยเสมอภาคและเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านนโยบายและการปฏิบัติ

(n = 361)

ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
ประชาสัมพันธ์นโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	4.49	.51	มาก	4
แนะนำวิธีการดาวน์โหลดและวิธีการใช้งานให้แก่ประชาชนผู้สนใจ	4.61	.49	มากที่สุด	2
มีนโยบายสอดคล้องกับทำงานของหน่วยงาน องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.49	.53	มาก	4
นโยบายเป็นที่ยอมรับกับหน่วยงาน องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.52	.54	มากที่สุด	3
สามารถใช้งาน แอปพลิเคชัน ThalID โดยไม่ติดเงื่อนไข หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย	4.65	.47	มากที่สุด	1
รวม	4.55	.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านนโยบายและการปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถใช้งาน แอปพลิเคชัน ThalID โดยไม่ติดเงื่อนไข หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$) รองลงมา แนะนำวิธีการดาวน์โหลดและวิธีการใช้งานให้แก่ประชาชนผู้สนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) นโยบายเป็นที่ยอมรับกับหน่วยงาน องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประชาสัมพันธ์นโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้ และมีนโยบายสอดคล้องกับทำงานของหน่วยงาน องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการสื่อสารของหน่วยงาน

(n = 361)

ปัจจัยด้านการสื่อสารของหน่วยงาน	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThalD	4.56	.50	มากที่สุด	4
มีการใช้แอปพลิเคชัน ThalD แจ้งข้อมูลข่าวสาร	4.60	.51	มากที่สุด	3
มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง	4.66	.47	มากที่สุด	1
ผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญและมาประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบด้วยตนเอง	4.65	.48	มากที่สุด	2
แจ้งช่องทางการติดต่อประสานงานในกรณีพบปัญหาในการรับบริการ	4.60	.54	มากที่สุด	3
รวม	4.61	.39	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในด้านการสื่อสารของหน่วยงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$) รองลงมา ผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญและมาประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$) มีการใช้แอปพลิเคชัน ThalD แจ้งข้อมูลข่าวสาร และแจ้งช่องทางการติดต่อประสานงานในกรณีพบปัญหาในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThalD อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง
กรุงเทพมหานคร ในด้านความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต

(n = 361)				
ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
ตอบข้อสงสัยและข้อซักถามต่างๆ	4.29	.51	มาก	5
ให้ข้อมูลได้อย่างรอบด้าน รอบครอบ	4.36	.52	มาก	2
ให้บริการด้วย Service Mind	4.31	.54	มาก	4
ความรู้ในการแนะนำวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD	4.44	.52	มาก	1
ใช้น้ำเสียงที่สุภาพในการให้บริการ	4.34	.54	มาก	3
รวม	4.35	.40	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง
กรุงเทพมหานคร ในด้านความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต ภาพรวม อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้ในการแนะนำ
วิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมา ให้ข้อมูลได้อย่างรอบด้าน
รอบครอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) ใช้น้ำเสียงที่สุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 4.34$) ให้บริการด้วย Service Mind อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
คือ ตอบข้อสงสัยและข้อซักถามต่างๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง
กรุงเทพมหานคร ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

(n = 361)

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	.51	มาก	5
การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ	4.44	.57	มาก	4
การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของ สำนักงานเขตสวนหลวง	4.50	.50	มากที่สุด	3
การปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเขตสวนหลวง	4.51	.53	มากที่สุด	2
การใช้แอปพลิเคชัน ThalD	4.58	.49	มากที่สุด	1
รวม	4.49	.42	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง
กรุงเทพมหานคร ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) เมื่อ
พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้แอปพลิเคชัน ThalD อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) รองลงมา การปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตสวน
หลวง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตสวน
หลวง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 4.44$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) การใช้นวัตกรรม 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 5) งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 6) งานมีความถูกต้องครบถ้วน และ 7) ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ ผู้ศึกษาจะเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเป็นรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.14-4.21

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมในทุกด้าน

(n = 361)				
ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
คุณภาพของงาน	4.75	.38	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	4.62	.46	มากที่สุด	5
การใช้นวัตกรรม	4.74	.40	มากที่สุด	3
การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.83	.32	มากที่สุด	1
งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.75	.39	มากที่สุด	2
งานมีความถูกต้องครบถ้วน	4.69	.42	มากที่สุด	4
ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ	4.28	.56	มาก	6
รวม	4.67	.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมในทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมา คุณภาพของงาน และงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) การใช้นวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) งานมีความถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน

(n = 361)

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้การยืนยันตัวตนเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.73	.44	มากที่สุด	2
แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.76	.42	มากที่สุด	1
รวม	4.75	.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง ด้านคุณภาพของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย ตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) รองลงมา แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้การยืนยันตัวตนเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

(n = 361)

ด้านความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
ท่านพึงพอใจกับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThaiD	4.70	.46	มากที่สุด	1
ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล	4.55	.64	มากที่สุด	2
รวม	4.62	.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจกับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThaiD อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) รองลงมา ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านการใช้นวัตกรรม

(n = 361)

ด้านการใช้นวัตกรรม	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นนวัตกรรมของการบริการภาครัฐแบบใหม่	4.72	.45	มากที่สุด	2
แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้ขั้นตอนการทำธุรกรรม ยืนยันตัวตนง่ายขึ้น	4.76	.43	มากที่สุด	1
รวม	4.74	.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านการใช้นวัตกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.74$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้ขั้นตอนการทำธุรกรรมยืนยันตัวตนง่ายขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) รองลงมา แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นนวัตกรรมของการบริการภาครัฐแบบใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

(n = 361)

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยลดการใช้กระดาษ และ อุปกรณ์สำนักงาน	4.81	.38	มากที่สุด	2
การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่เสียค่าบริการ	4.84	.35	มากที่สุด	1
รวม	4.83	.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่เสียค่าบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) รองลงมา แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยลดการใช้กระดาษ และ อุปกรณ์สำนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

(n = 361)

ด้านงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้การรับบริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.74	.44	มากที่สุด	2
แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	4.76	.42	มากที่สุด	1
รวม	4.75	.39	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ThalD ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) รองลงมา แอปพลิเคชัน ThalD ทำให้การรับบริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านงานมีความถูกต้องครบถ้วน

(n = 361)

ด้านงานมีความถูกต้องครบถ้วน	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
ขั้นตอนการบริการ แอปพลิเคชัน ThalD มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.63	.52	มากที่สุด	2
แอปพลิเคชัน ThalD ช่วยให้ได้รับบริการ/ข้อมูลตามต้องการครบถ้วน	4.75	.43	มากที่สุด	1
รวม	4.69	.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านงานมีความถูกต้องครบถ้วน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน ThalD ช่วยให้ได้รับบริการ/ข้อมูลตามต้องการครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) รองลงมา ขั้นตอนการบริการ แอปพลิเคชัน ThalD มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่รองรับ

(n = 361)				
ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ	\bar{x}	S.D	ระดับ	ลำดับ
สำนักงานเขตสวนหลวงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น	4.33	.61	มาก	1
สำนักงานเขตสวนหลวงมีช่องทางในการให้บริการ และช่องทางการรับความคิดเห็นหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล และกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น	4.22	.60	มาก	2
รวม	4.28	.56	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักงานเขตสวนหลวงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมา สำนักงานเขตสวนหลวงมีช่องทางในการให้บริการและช่องทางการรับความคิดเห็นหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล และกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยได้ทำการทดสอบสมมติฐานทางการศึกษา พบว่า

H_0 : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เป็นไปในทิศทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

H_1 : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

(n=361)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร		
	r	sig	N
ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ	.458**	.000	361
ด้านการอำนวยความสะดวก	.620**	.000	361
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	.237**	.000	361
ด้านนโยบายและการปฏิบัติ	.486**	.000	361
การสื่อสารของหน่วยงาน	.562**	.000	361
ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต	.388**	.000	361
การมีส่วนร่วมของประชาชน	.421**	.000	361
รวม	.636**	.000	361

**ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง โดยภาพรวมมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.636$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง ($r = 0.458$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง ($r = 0.620$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง ($r = 0.237$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านนโยบายและการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง ($r = 0.486$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การสื่อสารของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง ($r = 0.562$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง ($r = 0.388$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง ($r = 0.421$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผลการทดสอบจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จึงสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เป็นไปในทิศทางบวกในระดับค่อนข้างสูง จึงยอมรับสมมติฐานหลัก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตสวนหลวง จะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวงในระดับที่ดีขึ้นเช่นกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ตามวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 4.23-4.24

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	ความถี่
ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ	99
ด้านการอำนวยความสะดวก	89
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92
ด้านนโยบายและการปฏิบัติ	36
การสื่อสารของหน่วยงาน	92
ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต	85
การมีส่วนร่วมของประชาชน	46

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 361 คน ตอบแบบสอบถามในข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง 177 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม เมื่อพิจารณาแต่ด้าน พบว่า ด้านที่มีความถี่มากที่สุด คือ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร จำนวน 99 คน รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการสื่อสารของหน่วยงาน จำนวน 92 คน ด้านการอำนวยความสะดวก จำนวน 89 คน ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต จำนวน 85 คน การมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 46 คน และด้านนโยบายและการปฏิบัติ จำนวน 36 คน ตามลำดับ

ผู้ศึกษาได้สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	-	1.1 เนื่องจากเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความมั่นคง และเป็นที่ยังชีพของประชาชน จึงได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของประชาชนสืบไป
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่มีจำนวนมาก ส่งผลให้บริการเกิดความล่าช้า 2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เหมาะสม เช่น ห้องน้ำมีกลิ่นรุนแรง พื้นไม่สะอาด มีน้ำแอร์หยดบริเวณที่นั่งพักคอย บางครั้งมีขยะถูกทิ้งไว้บริเวณที่นั่ง 2.3 ระบบการทำงานไม่เสถียร เนื่องจากบ่อยครั้งที่ระบบล่ม ทำให้ประชาชนรอนาน ส่งผลให้จอภาพเสียทำให้ไม่สามารถเรียกคิวได้	2.1 การจัดคิวให้บริการทั้งผู้รับบริการออนไลน์และมารับบริการที่สำนักงานเพื่อลดความแออัด และลดเวลารอคอยรับบริการ 2.2 ควรให้แม่บ้านเดินสำรวจพื้นที่ทุกๆ ชั่วโมง เพื่อทำความสะอาดได้ทั่วถึง 2.3 เมื่อสิ้นวันควรสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์และแจ้งให้ช่างเข้ามาแก้ไขให้เรียบร้อย ไม่ควรปล่อยให้นานข้ามวัน

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ
	2.4 กรณีโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดมักจะสายไม่ว่าง	2.4 จัดเวรเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการทางโทรศัพท์ มีสายด่วนออนไลน์ หรือสอบถามผ่านช่องทางโซเชียลอื่นได้
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.1 เจ้าหน้าที่บางท่านให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือเกิดความไม่แน่ใจ ต้องปรึกษาหัวหน้าฝ่ายทะเบียน	3.1 จัดอบรมฝึกให้ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่เมื่อมีคนใหม่เข้ามา
	3.2 การค้นหาข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า	3.2 ควรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดบทเรียนที่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านได้ประสบมา
	3.3 การใช้น้ำเสียงเวลาให้ข้อมูลกับประชาชนด้วยน้ำเสียงที่ดิ่งเกินไป	3.3 จัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา
	3.4 มีการเรียกพยานและเอกสารเพิ่มเติม มีความยุ่งยาก	3.4 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานและเอกสารของแต่ละเรื่องที่ประชาชนจะเข้ามาติดต่อ เพื่อให้สามารถเตรียมตัวและเอกสารมาให้พร้อมสำหรับขอรับบริการ
4. ด้านนโยบายและการปฏิบัติ	4.1 นโยบายบางอย่างประชาชนมองว่าไม่มีความสำคัญและประชาชนมองว่าประโยชน์จากนโยบายนั้นไม่ตอบสนองเท่าที่ควร ประกอบกับการปฏิบัติตามนโยบายของเจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีความจริงจังเท่าที่ควร	4.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์นโยบายเพื่อให้ประชาชนทราบการดำเนินงานและประโยชน์ที่จะได้รับ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
		4.2 แอปพลิเคชัน ThaiD จะมีประโยชน์มาก ถ้าหน่วยงานของรัฐและเอกชนเปิดให้บริการได้ในแอปพลิเคชันเดียว

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ
5. การสื่อสาร ของหน่วยงาน	5.1 ในบางครั้งการประชาสัมพันธ์ ด้วยการพูดปากเปล่า ทำให้เสียงเบา ฟังไม่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน ThaiD แคช่วงเช้า ทำให้มาใช้บริการรอบบ่ายไม่ทราบ ข้อมูลข่าวสาร พนักงานประชาสัมพันธ์ ด้านหน้ามีน้อยเกินไปไม่ เพียงพอกับประชาชนผู้ใช้บริการ	5.1 ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในสถานที่ต่างๆ ที่เป็นจุดสนใจของ ประชาชน ทั้งในหน่วยงานและพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้อยู่เสมอ
6. ความสามารถ ของบุคลากร สำนักงานเขต	6.1 ด้านความรู้และความเข้าใจ ในงาน เจ้าหน้าที่บางคนไม่ สามารถตอบคำถามข้อสงสัยของ ประชาชนได้ในทันที ต้องรอดคิด ไปปรึกษาช่องอื่น บางช่องบริการไม่ มีความคล่องแคล่วในทำเอกสารทำ ให้เกิดความล่าช้า 6.2 ด้านความรอบคอบ บางครั้งมี การให้เอกสารตกหล่น ไม่ครบถ้วน บางครั้งลืมนัดประชาชนให้ ผู้รับบริการ	6.1 ควรรอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความ เข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ใน แต่ละเมนู เพื่อจะได้สื่อสารกับประชาชน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 6.2 ควรมีการประเมินความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ ความเชี่ยวชาญในงาน 6.3 จัดฝึกอบรม หรือจัดทำกิจกรรม KM เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน และ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน 6.4 สับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้ ตรงจุดตามความถนัดของงานเพื่อ ประโยชน์ของหน่วยงานและประชาชน ผู้มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะ
7. การมีส่วนร่วม ของประชาชน	7.1 กิจกรรมส่วนใหญ่ไม่ได้มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าไป มีส่วนร่วม ทั้งที่ประชาชนเห็นว่า มีความสำคัญและความเข้าใจรับรู้ ในกระบวนการทำงานหรือ กิจกรรมนั้นๆ	7.1 หน่วยงานต้องมีการวางแผนการ ดำเนินงานเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่าง ประชาชน เช่น จัดการประชุม มีหน่วย ประชาสัมพันธ์ตามชุมชน เพื่อกระตุ้นให้ เกิดการรับรู้และเข้ามามีส่วนร่วมกับ กิจกรรมของหน่วยงาน 7.2 ควรมีการโฆษณาให้เห็นถึงประโยชน์ และรายละเอียดของแอปพลิเคชัน ThaiD ผ่านสื่อโทรทัศน์และโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ ประชาชนรู้จักมากยิ่งขึ้น



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร และ 4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลแบบตัดขวาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่มาใช้บริการสำนักงานเขตสวนหลวง ทุกฝ่าย จำนวนทั้งสิ้น 3,688 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตสวนหลวง ทุกฝ่าย จำนวน 361 คน ด้วยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้งานการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งมีการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่า = 0.87 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด $= 0.959$ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และสถิติเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผู้ศึกษานำมาสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 อาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

1.1 สรุปผลตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) รองลงมา ด้านนโยบายและการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) ตามลำดับ

1.2 สรุปผลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมในทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมา คุณภาพของงาน และงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) ตามลำดับ

1.3 สรุปผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.636$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เป็นไปในทิศทางบวกในระดับค่อนข้างสูง จึงยอมรับสมมติฐานหลัก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตสวนหลวง จะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวงอยู่ในระดับที่ดีขึ้นเช่นกัน

1.4 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทุกเพศ ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเขตสวนหลวง ได้เสนอแนะความคิดเห็นในแต่ละด้าน ที่ประสบปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร แต่ละด้าน ตามกรอบแนวคิดของตัวแปรอิสระ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.4.1 ปัญหาที่พบ ได้แก่

1) ด้านการอำนวยความสะดวก จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เหมาะสม ระบบการทำงานไม่เสถียร กรณีโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดมักจะสายไม่ว่าง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บางท่านให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือเกิดความไม่แน่ใจต้องปรึกษาหัวหน้าฝ่ายทะเบียน การค้นหาข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า การใช้น้ำเสียงเวลาให้ข้อมูลกับประชาชนด้วยน้ำเสียงที่ดังเกินไป ตลอดจนมีการเรียกพยานและเอกสารเพิ่มเติมมีความยุ่งยาก

2) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ นโยบายบางอย่างประชาชนมองว่าไม่มีความสำคัญและประชาชนมองว่าประโยชน์จากนโยบายนั้นไม่ตอบสนองเท่าที่ควร ประกอบกับการปฏิบัติตามนโยบายของเจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีความจริงจังเท่าที่ควร

3) การสื่อสารของหน่วยงาน ในบางครั้งการประชาสัมพันธ์ด้วยการพูดปากเปล่า ทำให้เสียงเบาฟังไม่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน ThalD แค่วงเข้าทำให้มาใช้บริการรอบบ่ายไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร พนักงานประชาสัมพันธ์ด้านหน้ามีน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับประชาชนผู้ใช้บริการ

4) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน เจ้าหน้าที่บางท่านไม่สามารถตอบคำถามข้อสงสัยของประชาชนได้ในทันที ด้านความรอบคอบบางครั้งมีการให้เอกสารตกหล่น ไม่ครบถ้วน บางครั้งลืมคืนบัตรประชาชนให้ผู้รับบริการ

5) การมีส่วนร่วมของประชาชน กิจกรรมส่วนใหญ่ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ทั้งที่ประชาชนเห็นว่ามีสำคัญและความเข้าไปรับรู้ในกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมนั้นๆ

1.4.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ เป็นหน่วยงานของภาครัฐ ที่มีความมั่นคง และเป็นที่ยังชีพของประชาชน จึงได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของประชาชนสืบไป

2) ด้านการอำนวยความสะดวก มีการจัดคิวให้บริการทั้งผู้รับบริการออนไลน์ และมารับบริการที่สำนักงาน เพื่อลดความแออัด และลดเวลารอคอยรับบริการ ควรให้แม่บ้านเดินสำรวจพื้นที่ต่างๆ ชั่วโมง เพื่อทำความสะอาดได้ทั่วถึง เมื่อสิ้นวันควรสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์ และแจ้งให้ช่างเข้ามาแก้ไขให้เรียบร้อย ไม่ควรปล่อยให้บานข้ามวัน และจัดเวรเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการทางโทรศัพท์ มีสายด่วนออนไลน์ หรือสอบถามผ่านช่องทางโซเชียลอื่นได้

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดอบรมฝึกให้ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่เมื่อมีคนใหม่เข้ามา มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดบทเรียน จัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานและเอกสารของแต่ละเรื่องที่ประชาชนจะเข้ามาติดต่อ เพื่อให้สามารถเตรียมตัวและเอกสารมาให้พร้อมสำหรับขอรับบริการ

4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ ควรมีการประชาสัมพันธ์นโยบายเพื่อให้ประชาชนทราบการดำเนินงานและประโยชน์ที่จะได้รับ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แอปพลิเคชัน ThaiD จะมีประโยชน์มาก ถ้าหน่วยงานของรัฐและเอกชนเปิดให้บริการได้ในแอปฯ เดียว

5) การสื่อสารของหน่วยงาน ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่างๆ ที่เป็นจุดสนใจของประชาชน ทั้งในหน่วยงานและพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้อยู่เสมอ

6) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในแต่ละเมนู เพื่อจะได้สื่อสารกับประชาชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการประเมินความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในงาน จัดฝึกอบรม หรือจัดทำกิจกรรม KM เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้ตรงจุดตามความถนัดของงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานและประชาชนผู้มาขอรับบริการ

7) การมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างประชาชน เช่น จัดการประชุม มีหน่วยประชาสัมพันธ์ตามชุมชน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมของหน่วยงาน และควรมีการโฆษณาให้เห็นถึงประโยชน์และรายละเอียดของแอปพลิเคชัน ThaiD ผ่านสื่อโทรทัศน์และโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนรู้จักมากยิ่งขึ้น

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) รองลงมา ด้านนโยบายและการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของ Steers กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานขององค์การว่าจะมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ ปัจจัยลักษณะองค์การ (Organization Characteristics) ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งหมายถึงบรรยากาศองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะของพนักงาน (Employee Characteristics) ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ (Managerial Politics and Practices) ซึ่งประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์การ และนวัตกรรม ดังนั้น ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารของหน่วยงานเป็นหลัก โดยในปัจจุบันด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารของหน่วยงาน มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ตามระเบียบและแผนงานที่วางไว้ ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร เช่น การปรับปรุงสถานที่เพื่อรองรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น นอกเหนือจากกล่องรับฟังความคิดเห็น เช่น Facebook เว็บไซต์ และ Line เป็นต้น การดำเนินการดังกล่าวถือว่าประสบผลสำเร็จเนื่องจากเป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากกระบวนการวางแผนการทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเชิงประจักษ์จากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้น แต่ก็ยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์แจ้งสถานการณ์ภายในสำนักงานเขตสวนหลวงในกรณีที่มีประชาชนขอรับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ทราบระยะเวลารอคอย และสามารถวางแผนการรอคอยได้ ตลอดจนนโยบายและการนำไปปฏิบัติของบุคลากร เพราะ

เป็นเครื่องมือหลักขององค์กรที่จะบ่งชี้ทิศทางการทำงานขององค์กร และเป้าหมายที่มีร่วมกันของคนในองค์กร โดยดำเนินการตามนโยบาย Service Mind ของผู้บริหารองค์กร และใช้คะแนนความพึงพอใจจากประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวันเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนั้นๆ จึงทำให้บุคลากรทุกคนมีเป้าหมายการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกพื้นที่ ทั้งนี้ ยังสามารถนำคะแนนความพึงพอใจดังกล่าวมาเป็นตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนได้อีกด้วย ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจนบรรลุผลสำเร็จ จนนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน ให้ประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ และบอกต่อปากต่อปาก ดังเช่น ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจในการศึกษานี้ ส่งผลให้องค์กรเกิดความน่าเชื่อถือและเป็นต้นแบบของการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนได้

2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน

ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ภาพรวมในทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมา คุณภาพของงาน และงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) ซึ่งสอดคล้องกับวัลภา ชายหาด กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะ คือ ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของผู้ให้บริการ ดังนี้ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่นเดียวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร บุคลากรในองค์กรต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น ลดการใช้กระดาษ นำกระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น และเน้นคุณภาพของงาน โดยภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ต้องปฏิบัติงานให้ตอบสนองนโยบายขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดระบบงานและขั้นตอนการดำเนินงานที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้เอกสาร และสามารถจองคิวรับบริการ รับข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเรียกใช้เอกสารส่วนบุคคลที่สำคัญในแอปพลิเคชัน ThaiD ได้อย่างทันท่วงที และเกิดประโยชน์ภายในแอปพลิเคชันอย่างสูงสุด เป็น One Stop Service ให้กับประชาชนอย่างแท้จริง โดยประชาชนเห็นประโยชน์และความสำคัญมีการดาวน์โหลดมาใช้ทุกคนเปรียบเสมือนถือบัตรประชาชนไว้ตลอดเวลา เพราะถ้าลืมบัตรประชาชนก็สามารถยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้อยู่แล้วโดยไม่ต้องกังวลและกลับไปเอาบัตรประชาชนมายืนยันตัวตนใหม่ การเชื่อมโยงข้อมูลกับแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวใหม่ สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลส่วนบุคคลได้ทันทีที่ประชาชนยินยอม เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน

ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.636$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร เป็นไปในทิศทางบวกในระดับค่อนข้างสูง จึงยอมรับสมมติฐานหลัก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตสวนหลวง จะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวงที่ระดับที่ดีขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของ เซอร์เบิร์ต เอ ไชมอน มองว่า งานจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตที่ออกมา โดยมองว่า ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล ของราชบัณฑิตยสถาน โดยได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้นตามท้องถ้องการ กำหนดเป้าหมายที่วางไว้ ยังมีคำสองคำที่ต้องทำความเข้าใจและรู้ความหมายเพื่อเปรียบเทียบในการนำไปใช้ คือ คำว่า “ประสิทธิผล” และ ประสิทธิภาพ ซึ่งความหมายของประสิทธิผล จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการ หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย และเป้าหมาย เฉพาะ ได้แก่ 1) เป้าหมายเชิงปริมาณ การกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง และ 2) เป้าหมายเชิงคุณภาพ คุณค่าของผลผลิต มุ่งเน้นกิจกรรมหรือการดำเนินงานได้ผลตามที่ได้ตั้งไว้ หรือไม่มีตัวชี้วัด อย่างชัดเจน กล่าวคือ ผลสัมฤทธิ์ของงานจะเกิดขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับหลายๆ ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยล้วนส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันสำหรับงานบริการประชาชนแล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความพึงพอใจในการขอรับบริการในแต่ละครั้ง เพราะนั่นหมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและองค์กรที่มีคุณภาพ มีขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐานดำเนินงานภายในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ถือเป็นหลักยึดของหน่วยงานราชการทั้งหลายอันจะก่อให้เกิดความรักและความศรัทธาของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อไป

2.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาแต่ละด้านที่พบจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

2.4.1 ข้อเสนอแนะ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นหน่วยงานของภาครัฐ ที่มีความมั่นคงและเป็นที่พึ่งพาของประชาชน จึงได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของประชาชนสืบไป

2.4.2 ด้านการอำนวยความสะดวก จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เหมาะสม ระบบการทำงานไม่เสถียร กรณีโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดมักจะสายไม่ว่าง ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดคิวให้บริการทั้งผู้รับบริการออนไลน์และมารับบริการที่สำนักงาน เพื่อลดความแออัด และลดเวลารอคอยรับบริการ ควรให้แม่บ้านเดินสำรวจพื้นที่ต่างๆ ชั่วโมง เพื่อทำความสะอาดได้ทั่วถึง เมื่อสิ้นวันควรสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์และแจ้งให้ช่างเข้ามาแก้ไขให้เรียบร้อย ไม่ควรปล่อยให้นานข้ามวัน และจัดเวรเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการทางโทรศัพท์ มีสายด่วนออนไลน์ หรือสอบถามผ่านช่องทางโซเชียลอื่นได้

2.4.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บางท่านให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือเกิดความไม่แน่ใจต้องปรึกษาหัวหน้าฝ่ายทะเบียน การค้นหาข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า การใช้น้ำเสียงเวลาให้ข้อมูลกับประชาชนด้วยน้ำเสียงที่ตึงเกินไป ตลอดจนมีการเรียกพยานและเอกสารเพิ่มเติมมีความยุ่งยาก ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดอบรมฝึกให้ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่เมื่อมีคนใหม่เข้ามา มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดบทเรียน จัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานและเอกสารของแต่ละเรื่องที่ประชาชนจะเข้ามาติดต่อ เพื่อให้สามารถเตรียมตัวและเอกสารมาให้พร้อมสำหรับขอรับบริการ

2.4.4 ด้านนโยบายและการปฏิบัติ นโยบายบางอย่างประชาชนมองว่าไม่มีความสำคัญและประชาชนมองว่าประโยชน์จากนโยบายนั้นไม่ตอบสนองเท่าที่ควร ประกอบกับการปฏิบัติตามนโยบายของเจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีความจริงจังเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะ ควรมีการประชาสัมพันธ์นโยบายเพื่อให้ประชาชนทราบการดำเนินงานและประโยชน์ที่จะได้รับ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แอปพลิเคชัน ThaiD จะมีประโยชน์มากถ้าหน่วยงานของรัฐและเอกชนเปิดให้บริการได้ในแอปฯ เดียว

2.4.5 การสื่อสารของหน่วยงาน ในบางครั้งการประชาสัมพันธ์ด้วยการพูดปากเปล่าทำให้เสียงเบาฟังไม่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน ThaiD แค่วงแห่ทำให้มาใช้บริการรอบบ่ายไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร พนักงานประชาสัมพันธ์ด้านหน้ามีน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับประชาชนผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่างๆ ที่เป็นจุดสนใจของประชาชน ทั้งในหน่วยงานและพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้อยู่เสมอ

2.4.6 ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน

เจ้าหน้าที่บางท่านไม่สามารถตอบคำถามข้อสงสัยของประชาชนได้ในทันที ด้านความรอบคอบ บางครั้งมีการให้เอกสารตกหล่น ไม่ครบถ้วน บางครั้งลืมคืนบัตรประชาชนให้ผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้แอปพลิเคชัน ThalID ในแต่ละเมนู เพื่อจะได้ สื่อสารกับประชาชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการประเมินความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในงาน จัดฝึกอบรม หรือจัดทำกิจกรรม KM เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้ตรงจุดตามความถนัด ของงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานและประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2.4.7 การมีส่วนร่วมของประชาชน

กิจกรรมส่วนใหญ่ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ทั้งที่ประชาชนเห็นว่ามีสำคัญและความเข้าใจไปรับรู้ในกระบวนการ ทำงานหรือกิจกรรมนั้นๆ ข้อเสนอแนะ หน่วยงานต้องมีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อสร้างความ ร่วมมือระหว่างประชาชน เช่น จัดการประชุม มีหน่วยประชาสัมพันธ์ตามชุมชน เพื่อกระตุ้นให้เกิด การรับรู้และเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมของหน่วยงาน และควรมีการโฆษณาให้เห็นถึงประโยชน์และ รายละเอียดของแอปพลิเคชัน ThalID ผ่านสื่อโทรทัศน์และโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนรู้จักมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ คือ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งได้นำเสนอในข้อ 2.4 ด้านบนแล้ว และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ควรมีการศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของหน่วยงาน อื่นๆ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อไป

3.2 ควรศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกหรือรายละเอียดที่เพิ่มเติม หรือมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

บรรณานุกรม

- กรมป่าไม้. (2564). *คู่มือการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม*. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. กรมป่าไม้.
- คุณานนต์ วิหคากิรมย์. (2565). *ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการให้การศึกษาแก่เด็กนักเรียนไทย*. [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรพันธ์ จันทลา และคณะ. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 13(2), 46-60.
- ชาติรี คุ่มอนวงศ์. (2553). *ความพึงพอใจที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูป กาญจนประกร. (2520). *รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์.
- ณัฐนันท์ พรหมณสังข์. (2550). *การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้อำนวยการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขภูบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เดือนใจ เขียนชานาจ. (2559). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทศพล จักรบุญมา. (2555). *ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการรับถ่ายโอนภารกิจงานทะเบียนราษฎรในอำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2564). การให้บริการประชาชนของภาครัฐตามหลักพุทธธรรม. *วารสารศรีล้านช้างปริทรรศน์*, 7(2), 135.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2541). *ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล*. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประชากร พัฒนกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะของจังหวัด กาญจนบุรี*. [การค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปริยารัตน์ แซ่จำว. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของโปรแกรมทางบัญชีและเครื่องมือที่ใช้ต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานบัญชี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงษ์เทพ จันทสุวรรณ. (2553). ประสิทธิภาพองค์การ: ปฏิบัติแห่งมนทัศน์. *วารสารร่วมพฤษ*, 28(3), 133-182.
- พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง. (2554). *ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล*. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก 9 ตุลาคม 2546*.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2553). *องค์การและการบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: อิงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2545). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (2559). *การพัฒนากระบวนการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM)*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. รายงานการวิจัยศึกษาสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558*.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2547). *การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและราชการ*. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

- เมธินี จงพินิจ. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากการใช้การยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล (Digital ID)*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แมนรัตน์ รัตนสุคนธ์. (2566). *ปลื้ม! คนไทยแห่โหลดแอปฯ "ThaiID" ไตรมาสแรก 5.8 ล้านครั้ง*. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2567 จาก <https://tgiraiu.org/newdetail/545>.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). *ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ราณี เขาวนปรีชา. (2538). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิษฐ์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). *ทฤษฎีการมีส่วนร่วม*. *บทความออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2566 จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2016/02/blog-post_79.html.
- _____ . (2559). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล*. *บทความออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2566 จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2016/01/blog-post_17.html
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษางค์การบริหารส่วน ตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาโร เฟิงส์สวัสดิ์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิดา กายพันธ์. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระยุทธ ขาตะกาญจน์. (2551). *เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรุจณ์ บาลี. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสิงห์บุรี*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วุฒิชัย กลิ่นอุบล. (2561). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสมาคมสโมสร พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2514). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง. (2553). *ภาวะผู้นำให้บริการแนวคิดหลักการทฤษฎีและงานวิจัย*. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม.
- สำนักงานเขตสวนหลวง. (2566). *เกี่ยวกับองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2567 จาก <https://webportal.bangkok.go.th/suanluang/contact>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *นักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ รุ่นที่ 3 ฟังบรรยายจากธนาคารโลกเปิดมุมมองใหม่การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2567 จาก http://www4.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=1446.
- สำนักบริหารการทะเบียน. (2566). *ระบบ Digital ID ของกรมการปกครองในแอปพลิเคชัน ThaiD*. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2567 จาก <https://www.bora.dopa.go.th/app-thaid/>.
- สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. (2543). *ความพึงพอใจของเกษตรกรในบริการการตลาดข้าวของตลาดกลาง ผลผลิตเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพจน์ ประไพเพชร. (2551). *เงื่อนไขความสำเร็จของการบริหารที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียนชาวไทยภูเขา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สุภนาถ โมฬีรัตตะกุล. (2557). *การปรับโครงสร้างองค์การเพื่อรองรับการขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน+3 ตามกรอบแนวคิดของ McKinsey ของธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาสวนจิตรลดา*. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรถพร คำคม. (2546). *การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็น
ของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล*. [วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาคม อึ้งพวง. (2551). *ข้อเสนอเพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลของโรงเรียนสาธิตถาวร
มหาวิทยาลัยขอนแก่น (มอดินแดง)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Cameron, K. S. (1981). *The Enigma of Organizational Effectiveness*. In D. Baugher (Ed).
Measuring Effectiveness (pp. 1-13). San Francisco: Jossey-Bass.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York:
Harper Collins.
- David T. Osborne and Ted Gaebler. (1993). *Reinventing Government*. MA: Addison-
Wesley Publishing.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Fried Lander, F. and Pickle H. (1968). Components of Effectiveness in Small
Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 13, 280-304.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts:
Lexington Book.
- Herbert, A. Simon. (1947). *Administrative Behavior*. New York: Macmillan.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* (6thed.). London, England:
Oxford University.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction. Englewood Cliffs.*
New Jersey: Prentice – Hall.
- Martin, L. & Kettner, P. (1996). *Measuring the Performance of Human Service Program.*
London: Sage Publisher.
- Max, Weber. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization.* New York:
Free Press.
- Mckinsey & Company. (2007). *Creating a World- Class Education System in Ohio.*
[n.p.]: Achieve.
- Millet, L. D. (2012). *Management in the public service: The quest for effective
performance.* New York: McGraw-Hill.
- Mooney, James D.; & Reiley, Alan C. (1931). *Onward Industry the Principles of Organization.*
New York: Harper.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of
Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Peters, Thomas J. & Waterman, Robert H. Jr. (2004). *In Search of Excellence (2nded.).*
London: Profile Book.
- Quirk, R. (1987). *Longman Dictionary of Contemporary English.* London: Richard Clay.
- Rogers, E. and F. Shoemaker. (1976). *Communication of innovations: A cross-cultural
Approach.* New York: The Free Press.
- Schramm, Wilbur. (1973). *Channels and Audiences in Handbook of Communication.*
Chicago: Rand McNelly Colledge.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.
Administrative Science Quarterly, 22(March), 46-56.
- Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rded.).* New York:
Harper and Row Publications.
- Thorndike, Edward L. (1949). *Education: A First Book.* Boston: Houghton Mifflin.
- Western Libraries. (2014). *Chester (Irving) Barnard Biography (1886-1961).* [Online],
Available: <http://www.lib.uwo.ca/programs/generalbusiness/barnard.html>.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of Behavioral Man.* No strand: Rein held Company



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช



ภาคผนวก ก

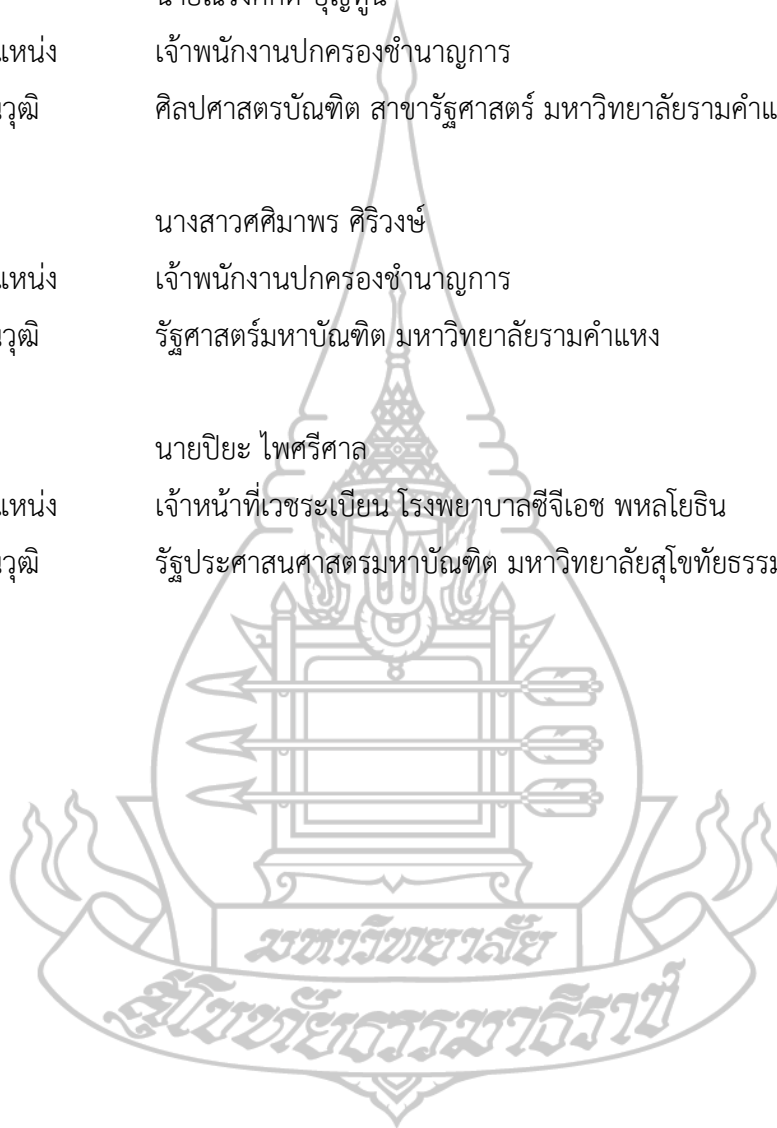
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยสุรินทร์

สุรินทร์วิทยาคาร

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

1. ชื่อ นายณรงค์ศักดิ์ บุญทูน
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
คุณวุฒิ ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ชื่อ นางสาวศศิมาพร ศิริวงษ์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
คุณวุฒิ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. ชื่อ นายปิยะ ไพบูลย์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เวชระเบียน โรงพยาบาลซีจีเอส พหลโยธิน
คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช





ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๓๗๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายณรงค์ศักดิ์ บุญทูน
(เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ สำนักงานเขตสวนหลวง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวจิตสุภา สุขนิรันดร์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ๐๙๑-๗๒๙-๔๕๕๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๓๗๓๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวศศิมาพร ศิริวงษ์
(เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ สำนักงานเขตสวนหลวง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวจิตสุภา สุขนิริฐ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ๐๙๑-๗๒๙-๔๕๕๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๓๗๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายปิยะ ไทศรีศาล
(เจ้าหน้าที่เวชระเบียน โรงพยาบาลซีจีเอส พหลโยธิน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวจิตสุภา สุขนิรันดร์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

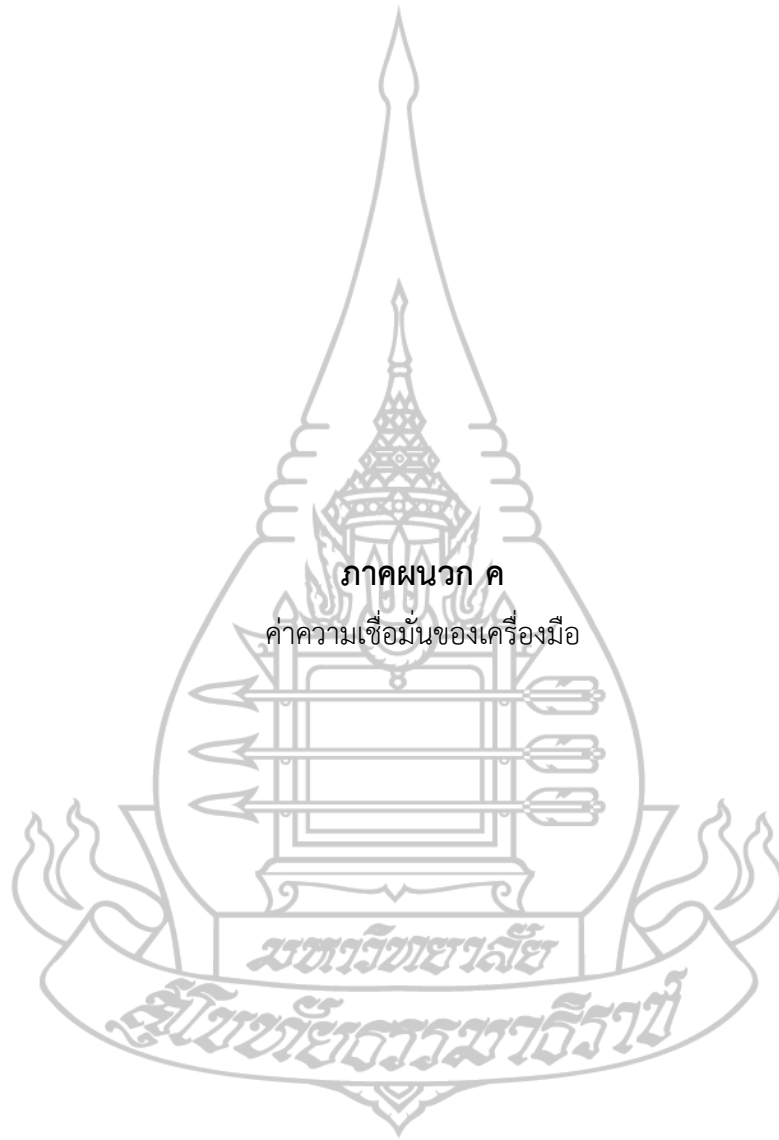
การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการ ศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ๐๙๑-๗๒๙-๔๕๕๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	49

Item-Total Statistics

	Scale			
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีความน่าเชื่อถือ มั่นคง	223.233	177.564	.590	.958
ให้บริการด้านเอกสารสำคัญของประชาชน	223.200	176.441	.701	.957
เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความเป็นมืออาชีพ	223.366	178.654	.474	.958
รับฟังความคิดเห็นของประชาชน	223.500	181.224	.250	.960
ปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	223.366	179.482	.361	.959
ใช้แทนบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านได้	223.000	181.517	.453	.958
ตรวจสอบข้อมูลระบบเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.)	223.033	177.895	.794	.957
สามารถลงทะเบียนโครงการต่างๆ ของภาครัฐผ่าน แอปพลิเคชัน ThaiD	223.100	175.955	.854	.957

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สามารถทำธุรกรรมงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้	223.133	175.982	.803	.957
สามารถลงทะเบียนขอรับบริการล่วงหน้า ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้	223.066	178.271	.684	.958
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยเสมอภาคและเป็นธรรม	223.633	178.861	.354	.959
เจ้าหน้าที่แนะนำและให้บริการอย่างสุภาพ	223.600	177.697	.515	.958
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย	223.500	176.603	.562	.958
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	223.666	178.368	.499	.958
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	223.466	177.154	.591	.958
ประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	223.233	176.737	.656	.958
แนะนำวิธีการดาวน์โหลดและวิธีการใช้งานให้แก่ประชาชน ผู้ที่สนใจ	223.166	177.868	.606	.958
นโยบายสอดคล้องกับทำงานของหน่วยงาน องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	223.466	178.602	.379	.959
นโยบายเป็นที่ยอมรับกับหน่วยงาน องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้งาน แอปพลิเคชัน ThaiD โดยไม่ติดเงื่อนไข หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย	223.200	176.028	.735	.957
มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้ แอปพลิเคชัน ThaiD	223.033	177.826	.632	.958
มีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD แจกข้อมูลข่าวสาร	223.233	176.185	.545	.958
มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้ประชาชนทราบ อย่างต่อเนื่อง	223.100	177.886	.671	.958
ผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญและมาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลให้ประชาชนทราบด้วยตนเอง	223.100	176.300	.821	.957

Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
แจ้งช่องทางการติดต่อประสานงานในกรณีพบปัญหาในการรับบริการ	223.333	175.954	.541	.958
ตอบข้อสงสัยและข้อซักถามต่างๆ	223.266	178.685	.489	.958
ให้ข้อมูลได้อย่างรอบด้าน รอบครอบ	223.233	177.702	.579	.958
ให้บริการด้วย Service Mind	223.400	177.697	.544	.958
ความรู้ในการแนะนำวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThalD	223.233	175.771	.734	.957
ใช้น้ำเสียงที่สุภาพในการให้บริการ	223.433	177.426	.498	.958
การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่	223.333	179.402	.421	.959
การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ	223.866	180.189	.240	.960
การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง	223.533	177.154	.609	.958
การปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตสวนหลวง	223.366	176.792	.614	.958
การใช้แอปพลิเคชัน ThalD	223.366	176.585	.630	.958
แอปพลิเคชัน ThalD ช่วยให้การยืนยันตัวตนเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	223.000	179.655	.683	.958
แอปพลิเคชัน ThalD ช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย ตามระยะเวลาที่กำหนด	223.033	177.895	.794	.957
ท่านพึงพอใจกับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThalD	223.033	178.516	.725	.958
ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล	223.100	178.300	.632	.958
แอปพลิเคชัน ThalD เป็นนวัตกรรมของการบริการภาครัฐแบบใหม่	223.066	176.616	.851	.957

Item-Total Statistics				
Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้ขั้นตอนการทำธุรกรรม ยืนยันตัวตนง่ายขึ้น	223.066	176.616	.851	.957
ลดการใช้กระดาษ และอุปกรณ์สำนักงาน	223.000	181.172	.495	.958
การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไม่เสียค่าบริการ	223.033	179.344	.634	.958
แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้การรับบริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	223.000	181.586	.444	.958
แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	223.000	181.241	.487	.958
ขั้นตอนการบริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	223.200	179.269	.358	.959
ได้รับบริการ/ข้อมูลตามต้องการครบถ้วน	223.066	178.133	.698	.958
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น	223.100	177.403	.717	.957
มีช่องทางในการให้บริการและช่องทางการรับความคิดเห็นหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล และกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น	223.266	175.030	.610	.958





ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรี

นครินทรวิโรฒราชภัฏ

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร และ 4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา สามารถแบ่งออกได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ด้านการอำนวยความสะดวก 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ 5) การสื่อสารของหน่วยงาน 6) ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต และ 7) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ส่วนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3) การใช้นวัตกรรม 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 5) งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 6) งานมีความถูกต้องครบถ้วน และ 7) ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ขอขอบคุณสำหรับการร่วมมือ

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID
ของสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

2) 31-40 ปี

3) 41-50 ปี

4) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ

2) พนักงานบริษัท

3) รับราชการ

4) ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ

5) ค้าขาย

6) อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2) 15,001 – 30,000 บาท

3) 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ตามความเป็นจริงเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อที่	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD	ระดับความสัมพันธ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร						
1	สำนักงานเขตสวนหลวงมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง					
2	สำนักงานเขตสวนหลวงให้บริการด้านเอกสารสำคัญของประชาชน					
3	สำนักงานเขตสวนหลวงเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความเป็นมืออาชีพ					
4	สำนักงานเขตสวนหลวงรับฟังความคิดเห็นของประชาชน					
5	สำนักงานเขตสวนหลวงมีการปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
6	สามารถใช้แทนบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านได้					
7	สามารถตรวจสอบข้อมูลระบบเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.)					
8	สามารถลงทะเบียนโครงการต่างๆ ของภาครัฐผ่าน แอปพลิเคชัน ThaiD					
9	สามารถทำธุรกรรมงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้					
10	สามารถลงทะเบียนขอรับบริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ได้					

ข้อที่	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThaiD	ระดับความสัมพันธ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
11	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยเสมอภาคและเป็นธรรม					
12	เจ้าหน้าที่แนะนำและให้บริการอย่างสุภาพ					
13	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย					
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
ด้านนโยบายและการปฏิบัติ						
16	ประชาสัมพันธ์นโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง					
17	แนะนำวิธีการดาวน์โหลดและวิธีการใช้งานให้แก่ประชาชนผู้สนใจ					
18	มีนโยบายสอดคล้องกับทำงานของหน่วยงานองค์การอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
19	นโยบายเป็นที่ยอมรับกับหน่วยงาน องค์การอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
20	สามารถใช้งาน แอปพลิเคชัน ThaiD โดยไม่ติดเงื่อนไข หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย					
การสื่อสารของหน่วยงาน						
21	มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้ แอปพลิเคชัน ThaiD					
22	มีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD แจ้งข้อมูลข่าวสาร					
23	มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThaiD	ระดับความสัมพันธ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
24	ผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญและมาประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบด้วยตนเอง					
25	แจ้งช่องทางการติดต่อประสานงานในกรณีพบปัญหาในการรับบริการ					
ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต						
26	ตอบข้อสงสัยและข้อซักถามต่างๆ					
27	ให้ข้อมูลได้อย่างรอบด้าน รอบครอบ					
28	ให้บริการด้วย Service Mind					
29	ความรู้ในการแนะนำวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD					
30	ใช้น้ำเสียงที่สุภาพในการให้บริการ					
การมีส่วนร่วมของประชาชน						
31	การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
32	การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ					
33	การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตสวนหลวง					
34	การปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตสวนหลวง					
35	การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD					

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ตามความเป็นจริงเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อที่	ปัจจัยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThaiD	ระดับผลสัมฤทธิ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คุณภาพของงาน						
36	แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้การยืนยันตัวตนเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
37	แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ						
38	ท่านพึงพอใจกับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThaiD					
39	ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล					
การใช้นวัตกรรม						
40	แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นนวัตกรรมของการบริการภาครัฐแบบใหม่					
41	แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้ขั้นตอนการทำธุรกรรมยืนยันตัวตนง่ายขึ้น					
การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า						
42	แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยลดการใช้กระดาษ และอุปกรณ์สำนักงาน					
43	การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่เสียค่าบริการ					
งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด						
44	แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้การรับบริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
45	แอปพลิเคชัน ThaiD ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น					

ข้อที่	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แอปพลิเคชัน ThaiD	ระดับความสัมพันธ์				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
งานมีความถูกต้องครบถ้วน						
46	ขั้นตอนการบริการ แอปพลิเคชัน ThaiD มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
47	แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยให้ได้รับบริการ/ ข้อมูลตามต้องการครบถ้วน					
ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ						
48	สำนักงานเขตสวนหลวงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น					
49	สำนักงานเขตสวนหลวงมีช่องทางในการให้บริการและช่องทางการรับความคิดเห็นหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล และกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของสำนักงานเขตสวนหลวง

1. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านนโยบายและการปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

.....

5. การสื่อสารของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

6. ความสามารถของบุคลากรสำนักงานเขต

.....

.....

.....

.....

.....

7. การมีส่วนร่วมของประชาชน

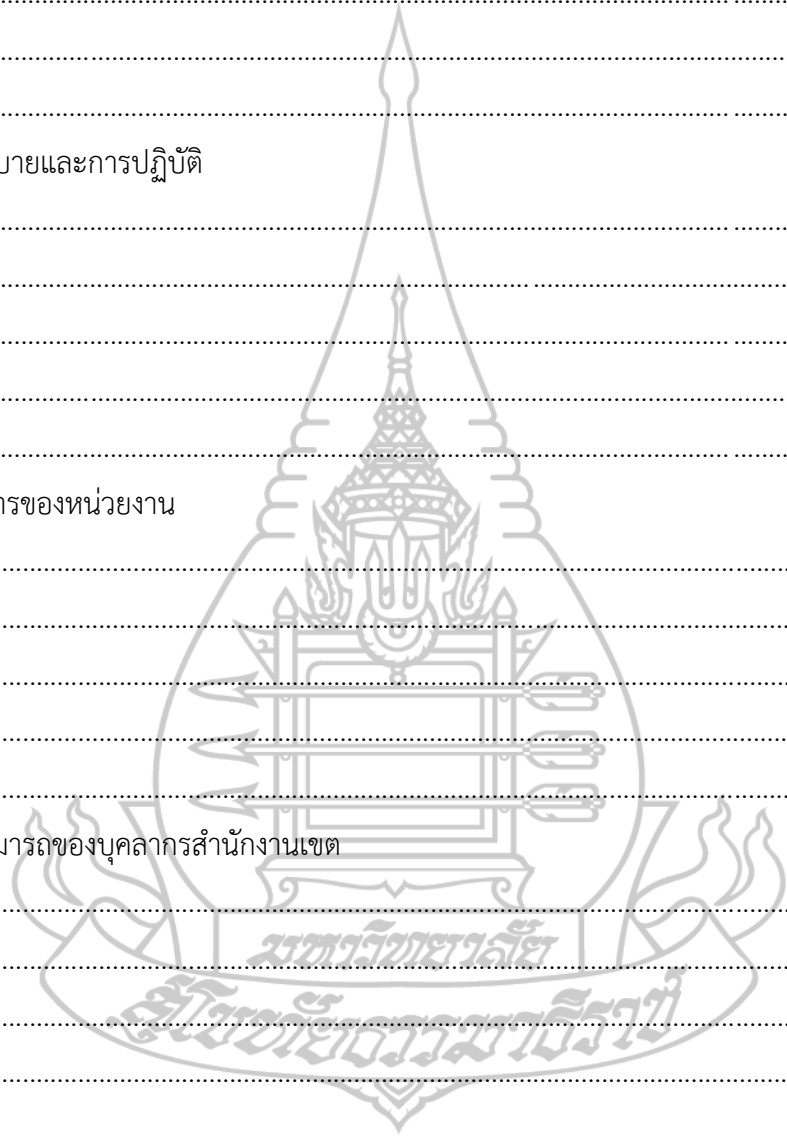
.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวจิตสุภา สุขนิรันด
วัน เดือน ปี เกิด	14 ธันวาคม 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	สำนักงานศาลยุติธรรม
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2562
ประวัติการทำงาน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

