

Scan

**ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ :
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย**

นางนัทธญา ภัทรังษีกร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**Efficiency and Effectiveness of Service Delivery of Social Welfare Service :
A Case Study of the Service Delivered by National Council on Social Welfare of
Thailand**

Mrs. Natthanaya Pornpatarangsilorn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2007

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์:

ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

ผู้วิจัย นางนัทธญา ภรภัทรวงษ์ศิริ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.สุพร เสียนสลาย
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย (3) เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรศึกษา คือ ตัวแทนของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 119 คน และกลุ่มประชากรผู้รับบริการจำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ชุดแรกใช้สอบถามประสิทธิภาพการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชุดที่สองใช้สอบถามประสิทธิผลการให้บริการจากประชากรผู้รับบริการ โดยมีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .96 และ .97 ตามลำดับสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างใช้หลักสถิติประเภท ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบ t-test และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสำเร็จของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 โดยได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า $t < 0$ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่า ปัจจัยด้านการจัดองค์การความชัดเจนของแผนงานและโครงการ งบประมาณ และการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยนำเข้า หลักความโปร่งใสและหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้เป็นแบบองค์การสมัยใหม่ โดยมีกระบวนการทำงานที่สั้นลง และใช้ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้านไอทีมาช่วยพัฒนาระบบการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนและลดเวลาทำงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การทั้งระบบ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

Thesis title: Efficiency and Effectiveness of Service Delivery of Social Welfare Service: A Case Study of the Service Delivered by National Council on Social Welfare of Thailand

Researcher: Mrs.Natthanaya Pornpatarangsikorn; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr.Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor; (2) Dr.Suporn Siensalai ;

Academic year: 2007

ABSTRACT

The purposes of the research were to 1) study the efficiency and effectiveness of the service delivery of Social Welfare Service of Service of National Council on Social Welfare of Thailand 2) study the relationship of the affecting factors and the efficiency and effectiveness of service of National Council on Social Welfare of Thailand 3) suggest the improvement of the services delivered by National Council on Social Welfare of Thailand.

This study was a survey research. Samples were consisted of two groups which were a group of 119 service officials and a group of 367 service recipients. Two sets of questionnaires were employed as instruments. The first was used to measure the efficiency of service as perceived by the officials. The other was used to measure the effectiveness of service as perceived by recipients. The reliability coefficients of two questionnaires were 0.96 and 0.97 consecutively. Statistical tools used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and multiple regressions analysis.

The research result revealed that 1) the overall efficiency and effectiveness of the service delivery were lower than or equal to 70% at $< .05$ level of significance and t value < 0 , therefore the research hypothesis was denied 2) as for the analysis of the relationship between factors and the level of efficiency and effectiveness, it was found that four factors which were the organization, visibility of work plan and project, budgeting, and human resources management, were positively related to the efficiency of the service at $.05$ level of significance; while factors of input resources, a principle of transparency, and a principle of value worthwhile, were positively related to the effectiveness of the service at $.05$ level of significance.

The suggestions were: National Council on Social Welfare of Thailand should improve the organizational structure to be more modern with short processes; using modern IT to develop new service delivery system, so processes would be streamlined, duplicated activities would be eliminated, process cycle time would be reduced, which would consequently result in the increase of the efficiency and the effectiveness of service delivery of the organization as a whole.

Keywords: Efficiency and Effectiveness, Service Delivery, National Council on Social Welfare of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เพราะได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายท่านที่ให้ความร่วมมือ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพร เลี่ยนสลาย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์นี้ ซึ่งกรุณาชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ดังที่ปรากฏ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอบคุณเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิร่วมจิตน้อมเกล้า ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบแบบสอบถามและขอบคุณสำหรับกำลังใจของทุกคนในครอบครัวที่เป็นแรงกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการศึกษาทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้ให้ศึกษาเรียนรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาที่เปิดกว้างในด้านการศึกษาเพราะมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นแหล่งการศึกษาที่สำคัญในการเปิดโอกาสให้ได้ศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

นัทธญา ภรภัทรรังษีกร

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	15
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ	22
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ	37
แนวคิดการบริหารจัดการ	53
แนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	91
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	102
รูปแบบการวิจัย.....	102
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	103
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	106
การเก็บรวบรวมข้อมูล	114

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	115
ระยะเวลาและขั้นตอนในการวิจัย	117
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	118
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	119
การวิเคราะห์ความคิดเห็น	126
การทดสอบสมมติฐาน	151
ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนา	157
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	162
สรุปการวิจัย	162
อภิปรายผล	174
ข้อเสนอแนะ	190
บรรณานุกรม	198
ภาคผนวก	206
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	207
ข แบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)	210
ค แบบสอบถาม (ผู้ให้บริการ)	219
ประวัติผู้วิจัย	227

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 เกณฑ์ในการประเมินผลนโยบายสาธารณสุข	31
ตารางที่ 2.2 เปรียบการวัดระดับความสำเร็จ	35
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	105
ตารางที่ 3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	106
ตารางที่ 3.3 แสดงตัวชี้วัดตัวแปรตาม (ผู้ให้บริการแบบสอบถามชุดที่ 1)	108
ตารางที่ 3.4 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้ให้บริการแบบสอบถามชุดที่ 1)	108
ตารางที่ 3.5 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรตาม (ผู้รับบริการแบบสอบถามชุดที่ 2)	110
ตารางที่ 3.6 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้รับบริการแบบสอบถามชุดที่ 2)	110
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ	119
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงอายุ	120
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา	120
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามรายได้	121
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามสถานภาพ	121
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามการรับบริการ	122
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	123
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ	123
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ	124
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามระดับการศึกษา	124
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระดับรายได้	125
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามอายุการทำงาน	125
ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามสายการทำงาน	126
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการให้บริการ ประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ	128
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ	130

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยนำเข้าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	132
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	133
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านช่องทางการรับบริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	134
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านหลักนิติธรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	135
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านหลักคุณธรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	136
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านหลักความโปร่งใสที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	137
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านหลักความมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	138
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านหลักความรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	139
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	139
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยย้อนกลับที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	141
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	142
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยด้านความชัดเจนของแผนงานและ โครงการ.....	143
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านการจัดองค์การ.....	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านการบริหารงานบุคคล.....	145
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านการอำนวยความสะดวก.....	146
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านการประสานงาน.....	147
ตารางที่ 4.32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านการรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับ	148
ตารางที่ 4.33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านงบประมาณ.....	149
ตารางที่ 4.34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	150
ตารางที่ 4.35	แสดงผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ	152
ตารางที่ 4.36	แสดงผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	153
ตารางที่ 4.37	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	154
ตารางที่ 4.38	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ.....	155

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (ผู้ให้บริการ).....	6
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย (ผู้รับบริการ).....	8
ภาพที่ 2.1 หลักการสำคัญของธรรมาภิบาล.....	19
ภาพที่ 2.2 แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ.....	24
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบที่พึ่งพากันในองค์กร.....	42
ภาพที่ 2.4 ปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพจากแนวคิดของเซอร์โต.....	43
ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการของการวิจัย.....	94
ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดด้านผู้รับบริการของการวิจัย.....	97
ภาพที่ 3.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษาวิจัย.....	103

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมาย และเทคโนโลยี ต้องมีผลกระทบต่อแนวคิดของการจัดการขององค์การทุกระดับนับตั้งแต่ระดับประเทศ หรือรัฐบาล ตลอดจนองค์การที่ไม่แสวงหากำไรต่าง ๆ หรือแม้แต่องค์การของเอกชน ทุกองค์การก็มีผลเช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นในระยะ 5-6 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยอาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านโครงสร้างการจัดการของประเทศทุก กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น และ ตลอดจน รัฐวิสาหกิจทั้งประเทศ ได้มีการเปลี่ยนแปลง และเริ่มนำแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) มาใช้ในการบริหารประเทศ หรือบริหารกิจการภาครัฐของประเทศโดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลาง หรือการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล การปรับแนวความคิดในการพัฒนาวิธีการให้บริการประชาชน หรือการบริการ สาธารณะของแต่ละหน่วยงานนั้นมีความมุ่งหวังที่จะแก้ปัญหาความล่าช้า ความไม่มีประสิทธิภาพ และความไม่มีประสิทธิผล ที่เกิดขึ้นกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ

สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยก็เช่นเดียวกันได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการ พัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการกับประชาชน ต้องได้รับการพัฒนาการ บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจ แต่เนื่องจากสภาพและลักษณะของสภา สังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยเดิมถูกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2503 จากความร่วมมือของกรม ประชาสงเคราะห์ (เดิม) และ องค์การสงเคราะห์เอกชน 8 องค์การ จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อ ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2503 ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพล อดุลยเดชและสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมรับ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยไว้ในพระบรมราชูปถัมภ์ และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมรับ กิตติมศักดิ์ให้กับสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2504 ดังนั้นสภา สังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยจึงถือว่ในวันที่ 10 สิงหาคม ของทุกๆ ปีเป็นวันน้อมเกล้าฯน้อม กระหม่อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชและ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยมีอาคารสำนักงาน

สำหรับปฏิบัติงานอยู่บริเวณสี่แยกตึกชัยถนนราชวิถีซึ่งได้รับเงินทุนพระราชทานจำนวน 1 ล้านบาท ให้ก่อสร้างอาคารสำนักงานบนที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และได้พระราชทานนามอาคารสำนักงานเพื่อเป็นการเทิดทูนพระเกียรติของสมเด็จพระบรมราชชนกในด้านสังคมสงเคราะห์ ว่า "ตึกมหิตล" เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2508 โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชและสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรงเป็นประธานในการเปิดตึกมหิตล

การปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยโดยหลักแล้วเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและประสานงานด้านสังคมสงเคราะห์ให้กับหน่วยงานราชการและเอกชนในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรงและให้บริการแก่องค์การสมาชิกในงานด้านสังคมสงเคราะห์และการจัดสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย (ประชาชนผู้ด้อยโอกาสและผู้ตกทุกข์ได้ยาก) ได้อย่างทั่วถึงและมีมาตรฐาน ทั้งนี้ยังได้กำหนดขอบเขตของงานและแนวทางการปฏิบัติงานไว้เป็นระบบการทำงานแบบวัฒนธรรมของราชการซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ภารกิจหลัก

1. ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ที่ประสบกับความทุกข์ยากเดือนร้อนและด้อยโอกาส
2. ให้การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านสังคม
3. ให้การส่งเสริมการพัฒนาสังคม
4. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับองค์การสมาชิกในประเทศและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นศูนย์กลางประสานงานความร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชนที่ทำงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

การดำเนินงาน

สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยมีหน้าที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์ การแก้ไขปัญหาสังคม การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กับเด็ก เยาวชน สตรีผู้สูงอายุ ผู้พิการทุกประเภท ผู้มีรายได้น้อย และ ให้การสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การสมาชิกของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยที่ให้การช่วยเหลือประชาชนดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพความมั่นคงให้กับครอบครัวและชุมชน ด้วยวิธีการให้ประชาชนเหล่านี้มีรายได้เลี้ยงชีพจากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลและให้ได้รับสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ด้านต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษาบุตร เงินทุนด้านประกอบอาชีพให้กู้ยืมโดยไม่มีดอกเบี้ยจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ซึ่งหลักการนี้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานสลากกินแบ่ง

รัฐบาลจัดสรรสลากรากินแบ่งรัฐบาลบางส่วนให้กับสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยเป็นผู้พิจารณานำมาจัดสรรให้แก่ผู้พิการทุกประเภทและผู้มีรายได้น้อย

ปัจจุบันงานบริการของระบบราชการของประเทศได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมโดยได้มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) มาพัฒนาการทำงาน โดยเฉพาะงานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นว่าการปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันน่าจะมีการพัฒนางานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ให้แก่ผู้พิการทุกประเภทและผู้มีรายได้น้อยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประชาชนผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการทุกประเภทและผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับการบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับใด และมีสิ่งใดที่สมควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม

2. ปัญหาการวิจัย

ผู้วิจัยขอกำหนดประเด็นปัญหาการวิจัยเป็น 3 ประเด็นปัญหา ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยว่ามีความพึงพอใจระดับใด

2.2 มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยและอยู่ในระดับใด

2.3 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการและการรับบริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยมีอะไรบ้างและควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยทั้งหน่วยงาน

3.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

3.3 เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

4. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย แก่ผู้พิการทุกประเภท ครอบครัวผู้พิการ และผู้มีรายได้น้อย ที่รับสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมไปถึงการสงเคราะห์ผู้ประสบปัญหาครอบครัวและความทุกข์ยากเดือดร้อนที่มาขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาการประกอบอาชีพ การศึกษา สุขอนามัย การครองชีพ หนี้สิน โดยจำแนกกลุ่มผู้มาขอรับบริการไว้หลายประเภท ที่มาขอรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการภายใต้ขอบเขตในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

4.1 **ขอบเขตด้านพื้นที่** การให้บริการและรับบริการผู้วิจัยจะทำการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยทั้งหน่วยงาน และ กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการทุกประเภทและผู้มีรายได้น้อยจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การให้บริการและรับบริการผู้วิจัยจะทำการศึกษา ความมีประสิทธิภาพการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยที่ทำหน้าที่ให้บริการ และ ศึกษาความมีประสิทธิภาพหรือความพึงพอใจของการได้รับบริการด้านสังคมสงเคราะห์ของกลุ่มประชากรเป้าหมาย

4.3 **ขอบเขตด้านตัวแปร** การให้บริการและรับบริการในการศึกษาวิจัยด้านตัวแปรซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านผู้รับบริการตามขอบเขตด้านตัวแปร ดังนี้

4.3.1 ตัวแปรอิสระ

- ด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ปัจจัยการให้บริการหรือ 4 M กระบวนการบริหาร หรือ POSDCoRB และ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ปัจจัยการให้บริการหรือ 4 M ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.3.2 ตัวแปรตาม

- ด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

- ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ประสิทธิผลของการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

4.4 **ขอบเขตด้านประชากร** หน่วยการศึกษาคือ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย แต่ทั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากตัวแทนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการทั้งหมดจำนวน 119 คน และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการทุกประเภทและผู้มีรายได้น้อยจำนวน 367 คนรวมประชากรทั้ง 2 กลุ่มเป็น 486 คน

4.5 **ขอบเขตด้านเวลา** ผู้วิจัยทำการศึกษาระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2549 – ตุลาคม 2550

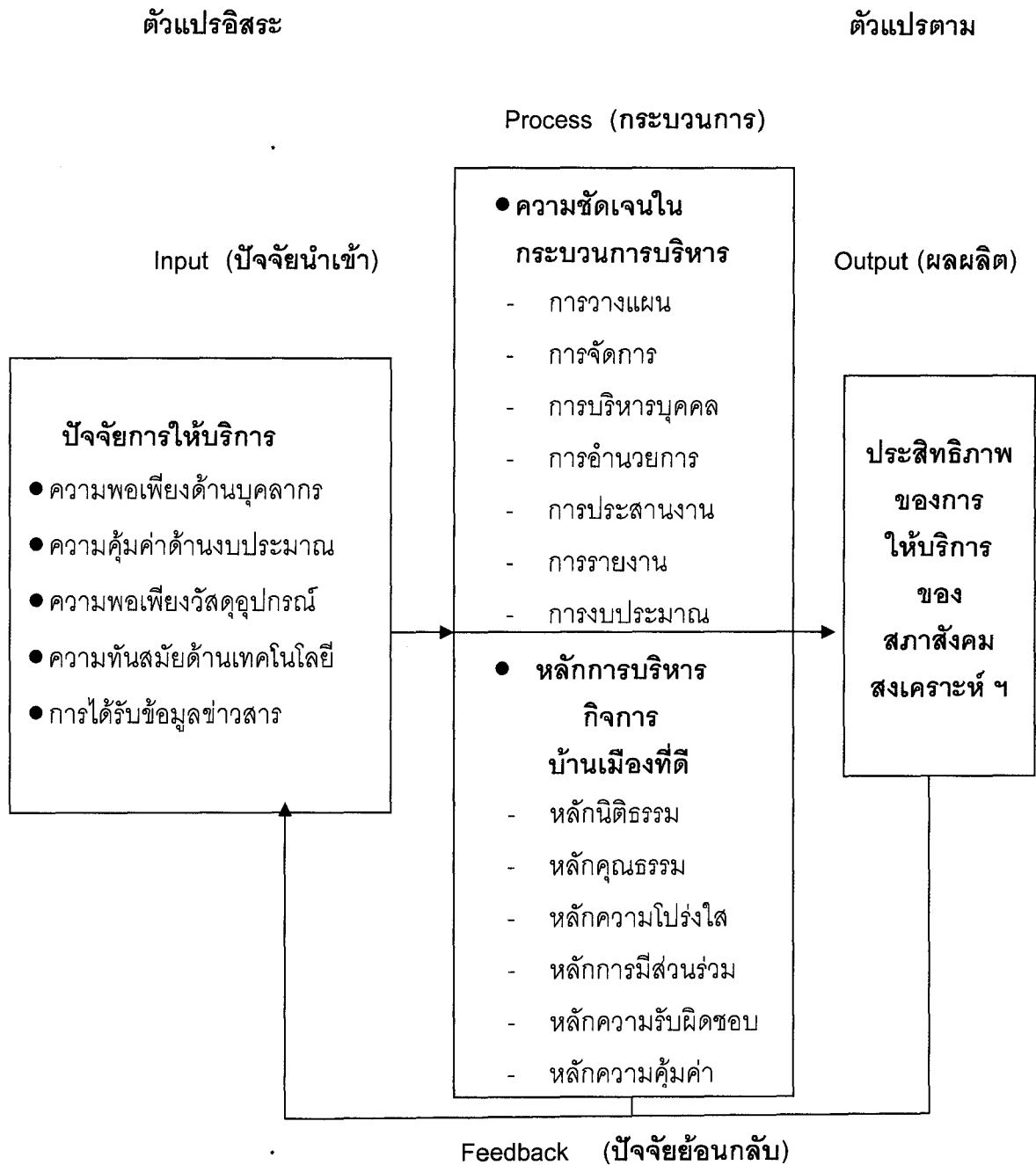
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดออกเป็น 2 กรอบแนวคิดคือด้านผู้ให้บริการ และผู้รับบริการดังต่อไปนี้

5.1 **กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการ** ในตัวแปรอิสระผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดทางด้านปัจจัยการให้บริการ ของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Luxy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2542 : 225) ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร และความชัดเจนในกระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB ของลูเธอร์ เอช. กุลิคและลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndell F. Urwick อ้างในพิทยา บวรวัฒนา 2547 : 8) ได้แก่ การวางแผน การจัดการ การบริหารบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน การงบประมาณ รวมทั้งหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

และในส่วนตัวแปรตามด้านผู้ให้บริการเป็นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตามปัจจัยการให้บริการหรือ 4 M ถึงความพอเพียงของบุคลากรการให้บริการ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความพอเพียงวัสดุอุปกรณ์และความสะดวกสบายรวมถึงความทันสมัยของเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการดัง ภาพที่ 1.1

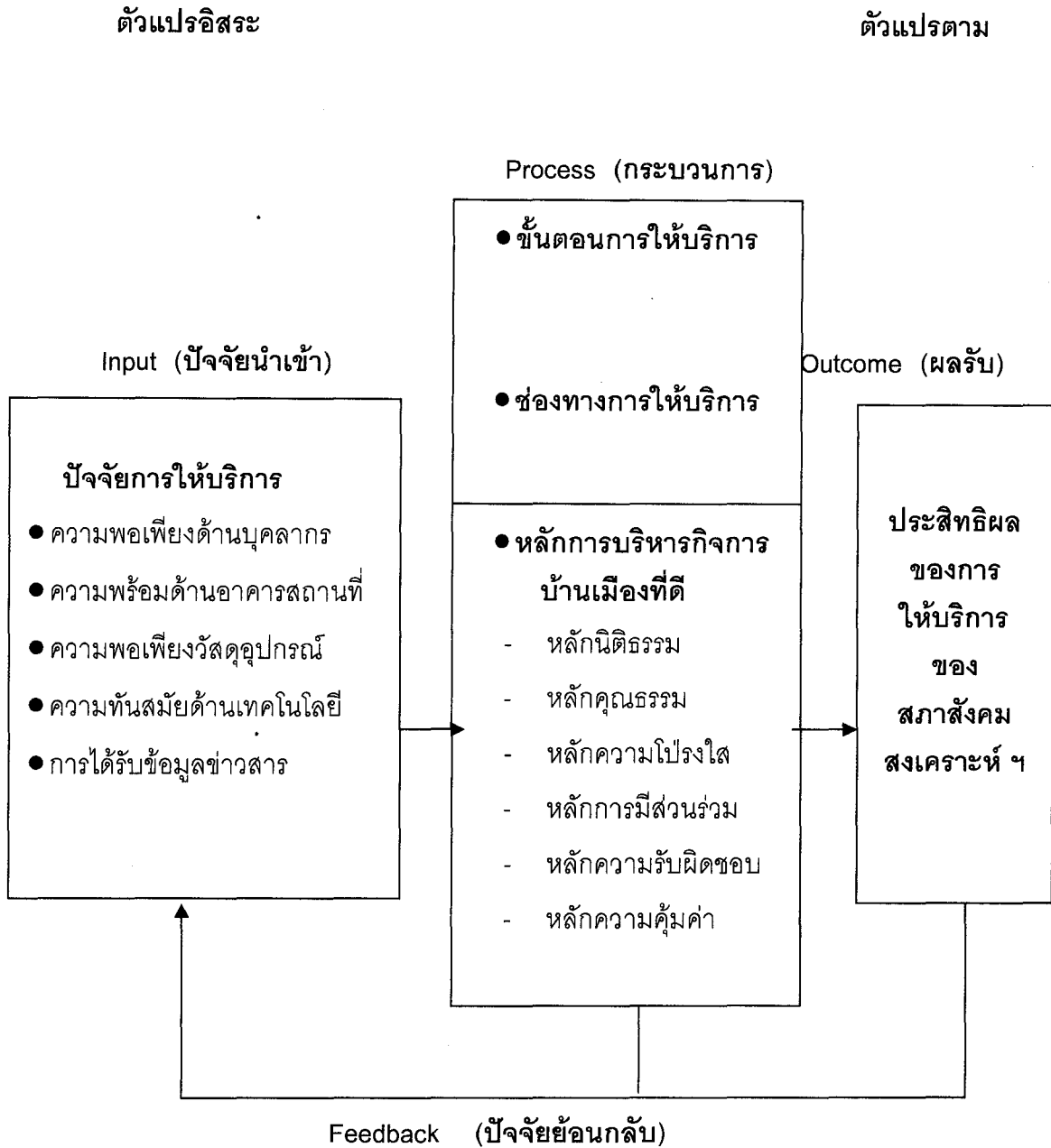
กรอบแนวคิด (ผู้ให้บริการ)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการของการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

5.2 กรอบแนวคิดด้านผู้รับบริการ ในตัวแปรอิสระผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดทางด้านปัจจัยการให้บริการ ของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Luxy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2542 : 225) ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการของโรการ์ต (Rocard อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2542 : 266) ได้แก่ โปร่งใส บริการด้วยความรับผิดชอบ ความสะดวกเรียบง่าย ขั้นตอนการขอข้อมูลการบริการเป็นต้น และยังรวมไปถึงความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของอิน จุน วัง (In-Joung Wang อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2542 : 226) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 หลักคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และในส่วนของตัวแปรตามด้านผู้รับบริการเป็นการประเมินประสิทธิผลตาม หลักการให้บริการถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า มาเป็นกรอบแนวคิดด้านผู้รับบริการซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1.2

กรอบแนวคิด (ผู้รับบริการ)



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดด้านผู้รับบริการของการวิจัยเรื่องประสิทธิผลของการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

สำหรับที่มาของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะขอ
นำไปกล่าวไว้ในรายละเอียดบทที่ 2 ต่อไป

- 1) ความพอเพียงด้านบุคลากร คือ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
- 2) ความคุ้มค่าด้านงบประมาณ คือ การใช้จ่ายงบประมาณในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
- 3) ความพอเพียงวัสดุอุปกรณ์และความทันสมัยด้านเทคโนโลยี คือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และความทันสมัยด้านเทคโนโลยีในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
- 4) การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ การได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

7.1.2 กระบวนการบริหาร คือ ความชัดเจนในการบริหารจัดการ การให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ตามกระบวนการจัดการ หรือ โพลคอรัป (POSDCoRB) แบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) การวางแผน คือ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการในนโยบายการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
- 2) การจัดองค์การ คือ การจัดโครงสร้างหน่วยงานของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ให้มีความเหมาะสมในการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการที่ชัดเจนและความคล่องตัวในการให้บริการ ที่มีการกระจายอำนาจเพื่อการปฏิบัติงานในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
- 3) การบริหารบุคคล คือ ความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ พร้อมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการประชาชนและมีการเพิ่มขวัญ กำลังใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ
- 4) การอำนวยความสะดวก คือ การให้ความสำคัญต่อการให้บริการ ในการสั่งการมอบหมายงานการให้บริการที่มีความชัดเจนในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
- 5) การประสานงาน คือ การประสานงานภายในองค์การของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย และมีการประสานงานภายนอกองค์การต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

6) การรายงาน คือ การติดตามผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพื่อมีการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

7) งบประมาณ คือ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และได้จัดสรรงบประมาณตามความเหมาะสมของการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

7.1.3 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการมีกฎระเบียบที่ยึดถือประโยชน์ของผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ยึดถือหลักความถูกต้องในการให้บริการ เพื่อมีความรับผิดชอบต่อผลการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และการมีส่วนร่วมในการรับรู้สถานการณ์การตามความเป็นจริงของการให้บริการ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบประเมินผลในการให้บริการและการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดให้เกิดผลสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

7.1.4 ปัจจัยย้อนกลับ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เพื่อการติดตามผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ให้มีการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ให้ดียิ่งขึ้น

7.1.5 ประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย คือ ความสามารถของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มประชากรเป้าหมายและผู้ที่มีปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ในการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

7.2 ด้านผู้รับบริการ

7.2.1 ปัจจัยนำเข้า (Inputs) คือ ความพอเพียงของบุคลากร ความพอเพียงด้านวัสดุอุปกรณ์ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และความพร้อมของอาคารสถานที่ที่เหมาะสมในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการที่ดีให้เกิดความพึงพอใจของการให้บริการ พร้อมทั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

7.2.2 ขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมีความเหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

7.2.3 ช่องทางการรับบริการ คือ มีช่องทางให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการและการออกไปบริการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

7.2.4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นตัวแปรอิสระของด้านผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งเป็นหลักการบริหารการให้บริการที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้ง 6 หลักได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่าในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ดังต่อไปนี้

- 1) หลักนิติธรรม คือ การมีกฎระเบียบของการให้บริการ โดยยึดถือประโยชน์ในความพึงพอใจการให้บริการของผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ
- 2) หลักคุณธรรม คือ ให้ความสำคัญในธรรมในการขอรับบริการที่เสมอภาคและเป็นหน่วยงานให้บริการที่ยึดมั่นในความถูกต้องในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ
- 3) หลักความโปร่งใส คือ ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน มีความโปร่งใสในการให้บริการที่ตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบการทำงานการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้
- 4) หลักการมีส่วนร่วม คือ การเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการและได้ร่วมกิจกรรมในการพัฒนาฝึกทักษะการประกอบอาชีพจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ
- 5) หลักความรับผิดชอบ คือ ยึดถือประโยชน์ของประชาชนในการให้บริการ และคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการที่ดีของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ
- 6) หลักความคุ้มค่า คือ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและการติดต่อขอรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในแต่ละครั้งคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป

7.2.5 ปัจจัยย้อนกลับ คือ การประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการช่วยแก้ไขปัญหาโดยตรง การให้รับข้อมูลข่าวสาร และให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นเรื่องการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

7.2.6 สภาพแวดล้อม คือ ภาพลักษณ์การให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในบริเวณที่จัดรถผู้มาติดต่อขอรับบริการ บริเวณรอบ ๆ สำนักงานมีความสะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการจัดบริเวณอาคารสถานที่ให้สวยงาม และมีระบบรักษาความปลอดภัยในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

7.2.7 ประสิทธิภาพของการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ คือการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ในการสร้างความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางการให้บริการที่สำคัญตามหลักการให้บริการที่ดี ดังนี้

1) การให้บริการด้วยความเสมอภาค คือ การให้บริการด้วยความมีอัธยาศัย นอบน้อมต่อการให้บริการและมีความยิ้มแย้มแจ่มใสการให้บริการพูดจานุ่มนวล ด้วยความสุภาพ ทั้งความสามารถในการตอบปัญหาให้คำแนะนำการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2) การให้บริการที่ตรงเวลา คือ ความตื่นตัวเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ด้วยความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

3) ความต่อเนื่องการให้บริการที่ตรงตามเวลา คือ เวลาเปิด - ปิด และมีกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

4) ความเพียงพอของการให้บริการ คือ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

5) ความก้าวหน้าการให้บริการ คือ การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิม มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการร้องทุกข์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

8.2 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงระบบบริการสำหรับให้ความช่วยเหลือแก่ประชากรกลุ่มเป้าหมายเช่นผู้พิการทุกประเภท ครอบครัวผู้พิการและผู้มีรายได้น้อยให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง

8.3 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ได้

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์” ผู้เขียนได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางการศึกษาโดยมีสาระสำคัญดังนี้

- ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่
- ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ส่วนที่ 5 แนวคิดการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม
- ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ปัจจุบันการบริหารจัดการของประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมาย และเทคโนโลยี ต้องมีผลกระทบต่อแนวคิดของการจัดการขององค์การทุกระดับนับตั้งแต่ระดับประเทศ หรือรัฐบาล ตลอดจนองค์การที่ไม่แสวงหากำไรต่าง ๆ หรือแม้แต่องค์การของเอกชนทุกองค์การก็มีผลเช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นในระยะ 5 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยอาจจะกล่าวได้ว่า ได้พัฒนาการบริหารจัดการ ตามแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การภาครัฐและเอกชน ทุกระดับเป็นองค์การที่มีการบริหารจัดการในเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) หรือการพัฒนาเป็นองค์การมุ่งเน้นผลงานเชิงยุทธศาสตร์ (The Strategy Focus Organization) เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ ในการดำเนินงานของแต่ละภาคส่วน ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ 2) แนวคิดเกี่ยวกับ Reinventing Government และ 3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามลำดับ

1.1 แนวคิดของการบริหารภาครัฐแนวใหม่

การบริหารภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม เป็นเทคนิคการบริหารหรือการให้บริการที่สามารถไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน องค์การกุศลที่ไม่แสวงหากำไรซึ่งเป็นกระแสความคิดที่สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนการบวนทัศน์วิธีการบริหารและการให้บริการไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในแง่ผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงานการบริหารคุณภาพโดยรวม การรีรูปร่างระบบ เป็นต้น

โจนาธาน บอสตัน และ คณะ (Jonathan Boston และคณะ อ้างใน ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2547 : 450 - 451) ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพหรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และ กวาระเบียบ เป็นเรื่องของควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (process accountability) ไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results)
3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ (corporate image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับ Reinventing Government

แนวคิดของ Reinventing Government กล่าวได้ว่าได้รับอิทธิพลอย่างมากจากผลงานในหนังสือเรื่อง "Reinventing Government" ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 205 - 206) กล่าวโดยสรุปแล้วปรัชญาและความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาครัฐ (Reinventing Government) มีสาระดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (catalytic government)

2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเอง มากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (a community – owned government)

3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government)

4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (a mission – driven government)

5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results - oriented government)

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (a customer-driven government)

7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (an enterprising government)

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (an anticipatory government)

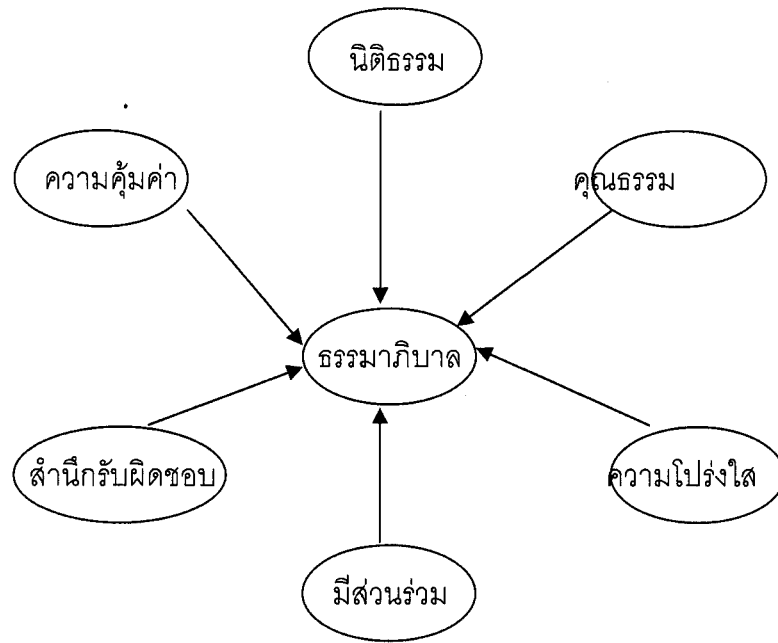
9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)

10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึงแนวทางในการจัดการบริหารหรือการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อแนวทางให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชน องค์การการกุศลที่ไม่แสวงหาผลกำไรและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ดังนี้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549 : 45) การบริหารจัดการที่ดีอาจประกอบไปด้วย หลักการสำคัญหลายประการ แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นระบุไว้ 6 หลักการ คือ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส มีส่วนร่วม สำนึกรับผิดชอบ และคุ้มค่า



ภาพที่ 2.1 หลักการสำคัญของจรรยาภิบาล

1. หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ “หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย 7 หลักการคือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และ “หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ”

2. หลักคุณธรรม (Ethics) ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการคือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ องค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน หรือมีคอร์รัปชันน้อยลง คอร์รัปชันการฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย สำหรับพิษภัยของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารอย่างร้ายแรง

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการคือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม โดยหลักการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ 4 ระดับ คือ

1) *ระดับการให้ข้อมูล* เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

2) *ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน* เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเดิมในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่างๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง รวมไปถึงการร่วมปรึกษาหารือ เป็นต้น

3) *ระดับการวางแผนร่วมกันและการตัดสินใจ* เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือเป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการตัดสินใจ และวางแผนเตรียมโครงการ และเตรียมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ระดับนี้มักใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้อนุญาตโครงการเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

4) *ระดับการพัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วม* เป็นการสร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชน เป็นระดับขั้นที่สูงที่สุดของการมีส่วนร่วม คือเป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีส่วนร่วมของประชาชนและได้มีการพัฒนาสมรรถนะ หรือขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้นจนอยู่ในระดับที่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด

5. *หลักสำนักรับผิดชอบ (Accountability)* มีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงการรับผิดชอบต่อผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนอง

ต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุ่งของการปฏิบัติถือว่า สำคัญรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ หลักการนี้จะประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

1) การมีเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกของระบบสำนึก รับผิดชอบต่อ กล่าวคือ องค์กรจะต้องทำการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้ชัดเจนว่าต้องการบรรลุอะไร และเมื่อไรที่ต้องการเห็นผลลัพธ์นั้น

2) ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน จากเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ต้องประกาศให้ทุกคนได้รับรู้และเกิดความเข้าใจ ถึงสิ่งที่ต้องการบรรลุ และเงื่อนไขเวลาที่ต้องการให้เห็นผลงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เป็นเจ้าของโครงการสร้างวัฒนธรรมนี้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประสานกำลังคนร่วมใจกันทำงานเพื่อผลิตภาพโดยรวมขององค์กร

3) การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบต่ออยู่ที่ความสามารถของหน่วยงานในการสื่อสารความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้บริหารให้ความสนับสนุน แนะนำ ทำการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและมีการประสานงานร่วมมือกันทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร

4) การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนับว่าเป็นเรื่องปกติ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงมักจะมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเสมอ หน่วยงานต้องมีมาตรการในการจัดการกับพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ทุกคนเกิดการยอมรับแนวความคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆ

5) การมีแผนการสำรอง ส่วนประกอบสำคัญขององค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบต่อต้องมีการวางแผนฟื้นฟูที่สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบ และเข้าใจถึงแผน และนโยบายขององค์กร และที่สำคัญคือ ต้องมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์อย่างเปิดเผย

6) การติดตามและประเมินผลการทำงาน องค์กรจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบดูว่าผลงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลงานที่พบว่ายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดต้องมีการดำเนินการแก้ไขในทันที ขณะที่ผลงานที่ได้มาตรฐานแล้วต้องได้รับการยอมรับยกย่องในองค์กร

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วย การประหยัด การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความสามารถในการแข่งขัน

แนวคิดในการปฏิบัติงานการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางส่งเสริมสนับสนุน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการปฏิบัติงาน การให้บริการในองค์การภาครัฐและเอกชน องค์การกุศลที่ไม่แสวงหากำไร มีการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและการปลดปล่อยพลังความคิดของผู้ปฏิบัติงานและการให้บริการในทุกระดับให้ร่วมกันพัฒนาและสร้างการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงาน โดยเฉพาะการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นในองค์การและการค้นหาผู้มีพรสวรรค์ในการเป็นผู้นำในการบริหารจัดการและการให้บริการ จะต้องให้การบริหารจัดการและการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะบริการประชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีกฎระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้นและผู้ให้บริการควรประยุกต์ใช้หลักแนวคิดสำหรับการให้บริการให้มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สิ่งที่ตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลงานในแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 7 หัวข้อ คือ 1) แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ 2) หลักการให้บริการสาธารณะ 3) ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี 4) เทคนิคการให้บริการที่ดี 5) การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ 6) การใช้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานหรือการให้บริการ 7) การวัดคุณภาพของงานให้บริการ

2.1 แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

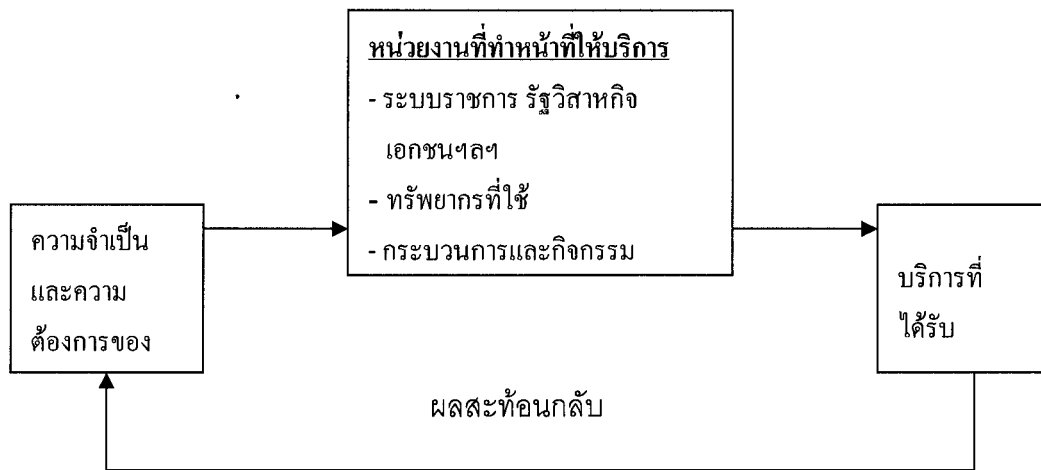
การบริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐเป็นแกนกลางในการให้บริการสาธารณะ โดยมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ภาคประชาชน องค์การสาธารณะ กุศลที่ไม่แสวงหากำไรต่าง ๆ ให้บริการงานที่ต้องติดต่อบริการประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

เอ็ม เวอร์มา (B.M.Verma อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการ ให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการได้เป็นไปตาม แผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่ กระบวนการการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (output) โดยทั้งหมด จะต้องมีแผนกำหนดไว้ และการประเมินผลจะช่วยให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า เป็นเช่นใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547 : 226) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและตัวบริการ
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลผลิตหรือตัวบริการ
6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการและดังภาพสภาพแวดล้อมของ

การให้บริการสาธารณะ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ

อิน จุน วัง (In-Joung Wang อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 226) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือหน่วยงานงานที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางการให้บริการ (channels) (4) ผู้รับบริการ (client groups) ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง ระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

โรการ์ต (Rocard : 1992 อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 266) โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการบริการสาธารณะมีขั้นตอนการบริการที่โปร่งใส (transparent) และข้าราชการพลเรือนนั้นให้บริการด้วยความรับผิดชอบ (responsibility) นอกจากนี้ ยังกำหนดหลักเกณฑ์ให้พลเมืองสามารถได้รับทราบข้อมูลและได้รับบริการจากข้าราชการด้วยความสะดวกและเรียบง่าย (simplicity and accessibility) ปราศจากขั้นตอนการขอข้อมูลและบริการที่ยุ่งเหยิงให้ ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมและการปรับตัว (participation and adaptation) และมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (confidence and trust) โดยการมีการออกกฎบัตรการบริการสาธารณะ (Charter of Public Services) ที่เน้นเรื่องสิทธิตามกฎหมายเป็นพิเศษ เช่น กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตามกฎหมายที่ต้องให้การบริการสาธารณะอย่างไม่ชักช้า

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547 : 257- 258) การให้ความสำคัญต่อผลงานทั้งใน ส่วนที่เป็นมิติของประสิทธิผลและมิติของประสิทธิภาพนั้น กล่าวได้ว่าเป็นการให้ความสำคัญต่อ

ผลงานของหน่วยงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าทิศทางในการบริหารงานภาครัฐจะมุ่งไปสู่ทิศทางของการให้ความสำคัญต่อผลงานมากขึ้น ซึ่งยังปรากฏในหนังสือ "Reinventing Government" ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการจะต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารและขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงานซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCullough อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 225) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่าในจิตใจ

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 225) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือ ทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) ซึ่งกระบวนการของการบริหาร ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการมอง การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

เจอร์ลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 226) ได้ตั้งข้อสังเกตพบว่าเมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปของการให้บริการร่วม โดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสมผสานระหว่าง 7 รูปแบบ คือหน่วยงานอาสาสมัคร ใช้กลไกตลาด ผู้ผลิตจากภายนอก หน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญากับหน่วยงานเอกชน และการใช้หน่วยงานกลางภายนอก

เลททิเนน (Lehtinen อ้างในรังสรรค์ ประเสริฐศรี 2549 : 5) อธิบาย "การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายตัวบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสม ตามขั้นตอนของการให้บริการจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการโดยตรงให้เกิดความพึงพอใจในตัวบริการมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการบริการมีการส่งมอบการให้บริการที่ดีให้แก่ประชาชนได้ตรงกับความต้องการและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ในค่านิยมของหลักการให้บริการสาธารณะ

2.2 หลักการให้บริการสาธารณะ

หลักการให้บริการเป็นค่านิยมที่ยึดถือในการทำงานหรือการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นหลักการรองรับการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจตามหลักการให้บริการสาธารณะ ซึ่งการให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐเป็นแกนกลางในการให้บริการสาธารณะ โดยมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ภาคประชาชน องค์การสาธารณะกุศล ต่าง ๆ ที่ให้บริการงานที่ต้องติดต่อบริการประชาชน มีผู้ให้ความหมายการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะรับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millet (มิลเล็ต) เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จอห์น เมเจอร์ (John Major อ้างในเทศกคดี บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 264 - 267)
โครงการสัญญาประชาคมมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงบริการสาธารณะให้สามารถสนองตอบความต้องการและข้อเรียกร้องของลูกค้ำและผู้ใช้บริการทั้งหลายให้ได้ดียิ่งขึ้น และมีวัตถุประสงค์ในการหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดองค์การ และการเสนอบริการสาธารณะหลักมีอยู่ว่าประชาชน (citizen) จะต้องได้รับบริการที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยสรุปแล้วโครงการสัญญาประชาคมผลักดันให้การให้บริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่บนรากฐานของหลักการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดมาตรฐานของบริการ หมายถึง การกำหนด การกำกับ และการจัดพิมพ์มาตรฐานของบริการสาธารณะที่ประชาชนผู้ใช้แต่ละท่านพึงหวังว่าจะได้รับจากหน่วยงานของรัฐ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการพิมพ์เผยแพร่เปรียบเทียบผลงานการปฏิบัติจริง ๆ กับมาตรฐานงานที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้า

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับลักษณะงานการให้บริการสาธารณะแต่ละงานว่ามีวิธีการดำเนินงานอย่างไร ใช้ค่าใช้จ่ายเท่าใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงเพียงใด

3. การสนับสนุนให้ประชาชนมีทางเลือกและมีโอกาสแสดงความเห็นภาค
ราชการต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกด้านบริการในเมื่อเป็นไปได้ ควรจะมีการส่งเสริมให้
หน่วยงานของรัฐศึกษาและขอความเห็นจากผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ให้มีการให้ความสำคัญต่อ
ความเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงมาตรฐาน

4. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีอรรถาธิบายที่ดีและคอยช่วยเหลือเมื่อแม่
ประชาชนอยู่ตลอดเวลาเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจจะติดป้ายชื่อของตนไว้ และทำงานโดยถือหลักว่า
ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกันในบริการสาธารณะ

5. การให้ความสนใจอย่างจริงจังโดยทันทีในการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด ถ้าเกิด
การผิดพลาดในการให้บริการขึ้นมาเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องมีการกล่าวขอโทษและให้คำอธิบาย
เกี่ยวกับสาเหตุของการผิดพลาดตลอดจนรีบดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดนั้นโดยเร็ว หน่วยงานของ
รัฐจะต้องจัดขั้นตอนในการร้องทุกข์สำหรับประชาชนให้มีลักษณะที่ใช้ได้ง่าย และมีบุคคลภายนอกที่
เป็นกลางเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหลาย

6. การสนับสนุนให้มีการทำงานให้คุ้มค่ากับเงิน การให้บริการสาธารณะ
จะต้องมีประสิทธิภาพและประหยัด โดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรของชาติ ให้มีการ
สนับสนุนการประเมินผลการทำงานโดยกลไกที่เป็นอิสระ

แนวคิดการให้บริการสาธารณะเป็นเป้าหมายสำคัญในการให้บริการทั้งองค์กร
ภาครัฐและภาคเอกชน ในการปรับปรุงการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งระบบเพื่อการ
สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ หรือผู้บริโภค ตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้
มากที่สุด และการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างมีอาจหลีกเลี่ยง
ได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของคนได้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม
ความเป็นอยู่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับปัจจัยการให้บริการในเรื่อง
องค์ประกอบและลักษณะของการบริการที่หน่วยงานหรือภาครัฐจัดหาหรือจัดให้บริการซึ่งอาจ
เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ตามคุณลักษณะการให้บริการที่ดี

2.3 ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีกับกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปของระบบเศรษฐกิจ
สังคม การเมืองและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศของโลกยุคโลกาภิวัตน์ สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ ได้มีการเสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 - พ.ศ.
2550) จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 5 เป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง
กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานให้เอื้อต่อการ

พัฒนาระบบการให้บริการ เป็นการปรับเปลี่ยนกรอบความคิดของการทำงานที่ยึดประโยชน์สุขของประชาชน เป็นเป้าหมายของหน่วยงานและประเทศชาติเป็นสำคัญ ซึ่งถือได้ว่าผู้ให้บริการเป็นตัวจักรที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการประสบความสำเร็จจึงต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการในการปฏิบัติงานตามลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีเพื่อให้สอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี คือ I AM READY

ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี	Integrity
ขยันตั้งใจทำงาน	Activeness
มีศีลธรรม คุณธรรม	Morality
รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม	Relevancy
มุ่งเน้นประสิทธิภาพ	Efficiency
มีส่วนร่วม โปร่งใส	Accountability
มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย	Democracy
มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน	Yield

จากที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นกำลังสำคัญในการที่จะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร สมรรถนะของบุคลากรรวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันเพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในระดับบุคคลหรือองค์กรบรรลุผลสำเร็จ ตามเทคนิคการให้บริการที่ดี

2.4 เทคนิคการให้บริการที่ดี

บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการตามคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ที่ จินตนา บุญบงการ (2539 : 7 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2549 : 26) ได้นำเสนอไว้ในเรื่องข้าราชการพึงให้บริการแก่ประชาชนตาม คำว่า “บริการ” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntaries manner เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทำอย่าง
สมัครใจเต็มใจและเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้
ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การหน่วยราชการของตนด้วย

C = Courtesy เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงแสดงความอ่อนน้อม อ่อนโยน
สุภาพ มีมารยาทดีต่อผู้มาขอรับบริการ

E = Enthusiasm เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระตือรือร้น
กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

แนวคิดของการให้บริการสาธารณะตามลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีและ
เทคนิคการให้บริการที่ดี มองในภาพรวมคือการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามสภาพแวดล้อมของการ
ให้บริการและรวมถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ของการให้บริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่
ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เกิด
ความพึงพอใจในการรับบริการ การที่จะให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นควรมีการประเมิน
ความสำเร็จการให้บริการประชาชน ตามความสำคัญเกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จการให้บริการ

2.5 การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

การบริหารการให้บริการขององค์กรให้มีคุณภาพ จะต้องดำเนินการโดยการ
วิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการ
คาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะ และการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการ รับรู้
คุณภาพของการให้บริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่กำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับ
คุณภาพของการบริการ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากความต้องการของตนเอง การได้ยินผู้อื่นกล่าวถึง
ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่เคยรับบริการในอดีต การ
ประเมินคุณภาพของการบริการจะอยู่ที่การพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
(experienced quality) กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง (expected quality) ฉะนั้นคุณภาพ
ของการบริการที่ดี หมายถึง การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการ
ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการ และคำนึงถึงการรักษาคุณค่า
ของการบริการที่มีคุณภาพดีเป็นวัตถุประสงค์ หรือนโยบายหลักขององค์การโดยการสร้าง
ภาพลักษณ์ขององค์กรที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจเป็นหลัก ซึ่งมีผู้ให้ความหมายการ
ประเมินความสำเร็จการให้บริการไว้ดังนี้

เจมส์ อี แอนเดอร์สัน (James E. Anderson 2003: 245 อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 278) ยังให้ความหมายการประเมินผลนโยบายสาธารณะว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประมาณการ การประเมิน หรือการประเมินค่าของนโยบายสาธารณะ รวมถึงเนื้อหา การนำนโยบายไปปฏิบัติ การบรรลุเป้าหมาย และผลที่เกิดขึ้นอื่น ๆ นอกจากนั้น ยังรวมถึงความพยายามในการจำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้โยบายสาธารณะสำเร็จหรือล้มเหลว

วิลเลียม ดันน์ (William N. Dunn อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 287) เถกเถกในการประเมินนโยบายสาธารณะ เสนอให้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับการตัดสินใจแก้ไขปัญหานโยบาย ซึ่งแบ่งเป็น 6 เกณฑ์ด้วยกัน คือ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความพอเพียง (adequacy) ความเป็นธรรม (equity) การสนองตอบความต้องการ (responsiveness) และความเหมาะสม (appropriate) ซึ่งจะได้เสนอเกณฑ์โดยย่อ ดังตาราง 2.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 เกณฑ์ในการประเมินผลนโยบายสาธารณะ (ปรับปรุงจาก Dunn 1994 : 405)

ชนิดของเกณฑ์	คำถาม	เกณฑ์ตัวอย่าง
1. ประสิทธิภาพ	ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าได้บรรลุบ้างหรือไม่	หน่วยของบริการ
2. ประสิทธิภาพ	จะต้องใช้ความพยายามมากเท่าใด เพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์ที่มีคุณค่า	ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย กำไรสุทธิอัตราส่วนค่าใช้จ่าย - ผลประโยชน์
3. ความพอเพียง	ขอบเขตอะไรที่ความสำเร็จของผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก้ไขปัญหา	ค่าใช้จ่ายคงที่ (ประสิทธิภาพแปรผันแต่ค่าใช้จ่ายคงที่) ประสิทธิผลคงที่ (ประสิทธิภาพคงที่แต่ ค่าใช้จ่ายแปรผัน)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชนิดของเกณฑ์	คำถาม	เกณฑ์ตัวอย่าง
4. ความเป็นธรรม	ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์มีมาก กระจายอย่างเป็นธรรมระหว่างกลุ่มต่าง ๆ หรือไม่	เกณฑ์ Pareto (ถ้าวารัฐที่ดีขึ้นกว่ารัฐอื่นคนจะดีขึ้นและไม่มีคนแย่ลง จุดสมดุลคือภาวะสังคมที่คนดีขึ้นโดยไม่ทำให้คนอื่นแย่ลง) เกณฑ์ Kaldor – Hicks (ถ้าวารัฐจะดีขึ้นกว่าเดิมถ้าได้รับผลสุทธิในเรื่องประสิทธิภาพและผู้ได้รับประโยชน์ต้องชดเชยแก่ผู้เสียประโยชน์) เกณฑ์ Rawls (ถ้าวารัฐจะต้องให้สวัสดิการเพิ่มขึ้นแก่สมาชิกในสังคมที่มีฐานะแย่กว่า ผู้อื่น)
5 การตอบสนองความต้องการ	ผลลัพธ์ของนโยบายสร้างความพึงพอใจแก่ความจำเป็นความชอบหรือค่านิยมของกลุ่มต่าง ๆ หรือไม่	ความสอดคล้องกับการสำรวจจากประชาชน
6. ความเหมาะสม	ผลลัพธ์ที่ต้องการ (วัตถุประสงค์ มีค่าหรือคุณค่าจริงหรือไม่	แผนงานสาธารณะต้องเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547: 252 – 253) กล่าวว่าแนวทางการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัยและแนวทางวัตถุวิสัย โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะ

สำหรับแนวทางวัตถุวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพ

ของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

เจฟฟรีย์ แอน บรูดนีย์และโรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 251) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัย (subjective) และแนวทางแบบวัตถุวิสัย (objective) โดยสามารถให้เห็นความแตกต่างระหว่างสองแนวทางให้ ดังตาราง 2.2

ตารางเปรียบเทียบการวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางอัตวิสัยกับแนวทางแบบวัตถุวิสัย

ตารางที่ 2.2 เปรียบการวัดระดับความสำเร็จ

มิติ (dimension)	แนวทางอัตวิสัย(subjective)	แนวทางแบบวัตถุวิสัย (objective)
1. จุดมุ่งเน้น	พิจารณาที่ประชาชน	พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
2. หน้าที่ของบริการ	พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
3. เป้าหมายของการให้บริการ	1.พิจารณาที่การสนองตอบต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2.พิจารณาที่ความเสมอภาคในการกระจายบริการ	1.พิจารณาที่ประสิทธิภาพและการเพิ่มผลผลิต/ผลิตภาพ 2.พิจารณาที่ประสิทธิผลเช่นพิจารณาจากการประเมินผล
4. ผลของนโยบาย	พิจารณาผลกระทบ	พิจารณาที่ผลผลิต

แนวคิดตามความหมายการประเมินผลเปรียบเทียบระดับความสำเร็จขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนในการให้บริการ ซึ่งได้มีการประเมินผลการทำงานของบริการที่มีจุดมุ่งเน้น ในหน้าที่ของบริการและให้มีเป้าหมายในการให้บริการแล้ว เพื่อผลของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ยังมี ความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภคและกลุ่มผู้ให้บริการ หรือกลุ่มประกอบการเพื่อให้ระดับการประเมินผลที่ชัดเจนมากขึ้นตามความสัมพันธ์ของการให้บริการ

ดังนั้น ควรมีการใช้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานหรือการให้บริการตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตามลักษณะของการให้บริการ

2.6 การใช้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานหรือการให้บริการ

ความหมายของตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบการดำเนินงานหรือการให้บริการส่วนใดส่วนหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นสารสนเทศที่บ่งบอกสภาวะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เราสงสัย ซึ่งการนำตัวแปรหรือข้อเท็จจริงต่างๆ มาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าจะสะท้อนให้เห็นสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษาโดยรวม

คุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดี มีคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี 2544 www.unescobkk.org/ ค้นวันที่ 4/09/ 2550)

1. ความตรง (validity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

1.1 มีความตรงประเด็น (relevant) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้ตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด เช่น GPA ใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยทั่วไป

1.2 มีความเป็นตัวแทน (representative) ตัวบ่งชี้จะต้องมีความเป็นตัวแทนคุณลักษณะที่มุ่งวัดหรือมีมุมมองที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะที่มุ่งวัดอย่างครบถ้วน เช่น อุณหภูมิร่างกายเป็นตัวบ่งชี้สภาวะการมีไข้ของผู้ป่วย

2. ความเที่ยง (reliability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้คุณลักษณะที่มุ่งวัดได้อย่างน่าเชื่อถือ คงเส้นคงวา หรือบ่งชี้ได้คงที่เมื่อทำการวัดซ้ำในระยะเวลาเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

2.1 ความเป็นปรนัย (objectivity) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างเป็นปรนัย การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ควรขึ้นอยู่กับสภาวะที่เป็นอยู่หรือคุณสมบัติของสิ่งนั้นมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามอัตวิสัย

2.2 มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (minimum Error) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ค่าที่ได้จะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

3. ความเป็นกลาง (neutrality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ด้วยความเป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง (bias) ไม่น้อมเอียงเข้าหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่นำมาโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือความไม่ยุติธรรม

4. ความไว (sensitivity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรฐานและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ

5. สะดวกในการนำไปใช้ (practicality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสะดวกในการนำไปใช้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้ .

5.1 เก็บข้อมูลง่าย (availability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้วัดหรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย

5.2 แปลความหมายง่าย (interpretability) ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำสุด เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย

6. บทบาทของตัวบ่งชี้การดำเนินงาน มีบทบาทที่สำคัญต่อการนำไปใช้งาน 5 ประการ ดังนี้

6.1 การติดตามภารกิจ (Monitoring) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจภายในองค์กร

6.2 การประเมินผล (Evaluation) การดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

6.3 การเป็นบทสนทนา (Dialogue) ที่ทรงคุณค่าในการติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีความหมาย แสดงให้เห็นถึงการดำเนินภารกิจขององค์กรที่เป็นอยู่

6.4 การเป็นเหตุผล (Rationalization) ที่มีบทบาทต่อกระบวนการวางแผนขององค์กร

6.5 การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีเหตุผล

แนวคิดจากรูปแบบของการประยุกต์ใช้ตัวบ่งชี้การดำเนินงานหรือการให้บริการ มักจะพบว่าการดำเนินงานหรือการให้บริการมักนิยมใช้รูปแบบ input/Process/Output Model เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ของการให้บริการ มีความสำคัญต่อการให้บริการในระยะแรก และมีระบบการให้บริการชัดเจนกว่ารูปแบบอื่น ๆ เพราะระบบนี้จะพิจารณาว่าปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ Process) และปัจจัยผลผลิต (Output) คืออะไร เช่น ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรคน ทรัพยากรเงิน สภาพแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวเนื่อง เป็นต้น กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการหรือการให้บริการ กระบวนการให้บริการให้บริการประชาชน เป็นต้น ปัจจัยผลผลิต

ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของผู้รับผู้บริการ ความพึงพอใจและศรัทธาของประชาชน ตามคุณภาพของงานให้บริการ

2.7 การวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

จินตนา บุญบงการ (2539: 16) การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานการให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพราะการให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจผิดหวังหดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. Competence มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีติดเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ดีก่อน

6. Communication หรือความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับ

ประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญคือความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรชชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกลเกลี่ย

9. Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุข หรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

กล่าวโดยสรุปแนวคิดการวัดคุณภาพของการบริการทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการในการประเมินผลทั้งสองกลุ่มนี้จะมีความสัมพันธ์กันเพื่อมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ 'และมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการที่มีความมุ่งหมายเพื่อการแก้ไขปัญหา เน้นการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการนำไปสู่เป้าหมายในการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในการศึกษาคำว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามความหมายของทั้งสองคำ ย่อมมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิผลก่อนสิ่งอื่น เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายก่อนแล้วค่อยพิจารณาถึงประสิทธิภาพ การคำนึงถึงประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ว่าจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัด และมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 3 เรื่องคือ

1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิผล และ 3) ความพึงพอใจ

3.1 ประสิทธิภาพ (efficiency) คำว่าประสิทธิภาพเป็นคำที่ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายโดยจะขอแนะนำเสนอออกเป็น 4 ข้อคือ 1) ความหมายของประสิทธิภาพ 2) การประเมินประสิทธิภาพ 3) การพัฒนาประสิทธิภาพ 4) รูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และการให้บริการ

3.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพหมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรืออาจรวมไปถึงการให้บริการ คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพ ใน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานหรือบริการไม่ดีถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ใน การปฏิบัติงานหรือบริการต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพ (efficiency) นั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว (2539 : 53 -54 อ้างในศุภชัย ชวชู 2548 : 19)

กล่าวถึงวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนดังนี้คือ

1. ความพร้อมของทรัพยากร ต้องมีการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่
2. ผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่ระบียบ กฎหมายเปิดโอกาสให้กระทำได้เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและทำให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนในด้านต่างๆ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ ให้คำปรึกษาการปฏิบัติงาน ประสานงานในเรื่องต่าง ๆ และสร้างขวัญกำลังใจในเรื่องการปฏิบัติงาน
3. การติดตามประเมินผล ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหา อุปสรรค และผลการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ การเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ เพื่อรับทราบความต้องการซึ่งจะนำไปปรับปรุงให้การบริการนั้น มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

รัตนะ บัวสนธิ์ (2540 : 16, 94 อ้างใน ผุสดี สทุธาเวช 2545 : 7 - 9)

ได้ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพของโครงการ (efficiency of program) หมายถึง การดำเนินงานของโครงการนั้น ๆ บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อย

ที่สุดหรือประหยัดที่สุด โดยได้รับผลตอบแทนคุ้มค่า ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพของโครงการจะ มุ่งเน้นพิจารณาจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลงานที่ได้รับ ซึ่ง ทรัพยากรในการดำเนินงานโครงการ ได้แก่ เงินงบประมาณของโครงการ เวลาในการ ดำเนินงาน จำนวนบุคลากร ตลอดจนวัสดุครุภัณฑ์ที่ใช้ประกอบการ

กิบสันและคณะ (Gibson and Others 1988 : 37 อ้างในสมใจ ลักษณะ 2546 : 230) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าโดยทั่วไป เมื่อพูดถึงประสิทธิภาพ ก็จะมีหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะ วัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (unit cost)
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

สมใจ ลักษณะ (2546 : 230) ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและ กระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการ ลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้ เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล 2) ประสิทธิภาพของ องค์กร

1. บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและ พพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มี การสูญเสียเปล่าที่น้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดย

ประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมายขององค์การมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547 : 257- 258) การให้ความสำคัญต่อผลงานทั้งในส่วนที่เป็นมิติของประสิทธิผลและมิติของประสิทธิภาพนั้น ถือได้ว่าเป็นทิศทางที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐดังปรากฏในหนังสือ “Reinventing Government” ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงาน (a results-oriented government) ซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิผล และประสิทธิภาพ

เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard อ้างในพิทยา บวรวัฒนา 2547 : 127) องค์การเกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของคนที่ จะร่วมมือกันทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมายโดยจัดระบบการกระจายผลประโยชน์ตอบแทนต่อสมาชิกที่เหมาะสม (เรียกว่า ทำงานแบบมีประสิทธิภาพ) สมาชิกทุกคนจะมีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน (willingness to cooperate) มีความสามารถในการติดต่อซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี (communication) และสมาชิกทุกคนต่างยึดมั่นในเป้าหมายหรืออุดมการณ์ร่วมขององค์การ

หุบ กาญจนประกร (อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547: 254) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของไซมอนที่มองว่าประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับผลผลิต ปัจจัยนำเข้า และความพึงพอใจ

3.1.2 การประเมินประสิทธิภาพ

เฮอริเบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 254) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

- โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)
 O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)
 I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (input)
 S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

อมร รักษาสัตย์ (อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 253) เห็นว่า การพิจารณาถึงประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (relative efficiency) โดยเห็นว่าประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิ เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ถ้าผลประโยชน์มีมากกว่าต้นทุนแสดงว่ามีประสิทธิภาพ เป็นต้น

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547 : 254) แนวคิดของควมมีประสิทธิภาพมาใช้กับเรื่องของการให้บริการสาธารณะแล้วประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

3.1.3 การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรหรือการพัฒนาการให้บริการ

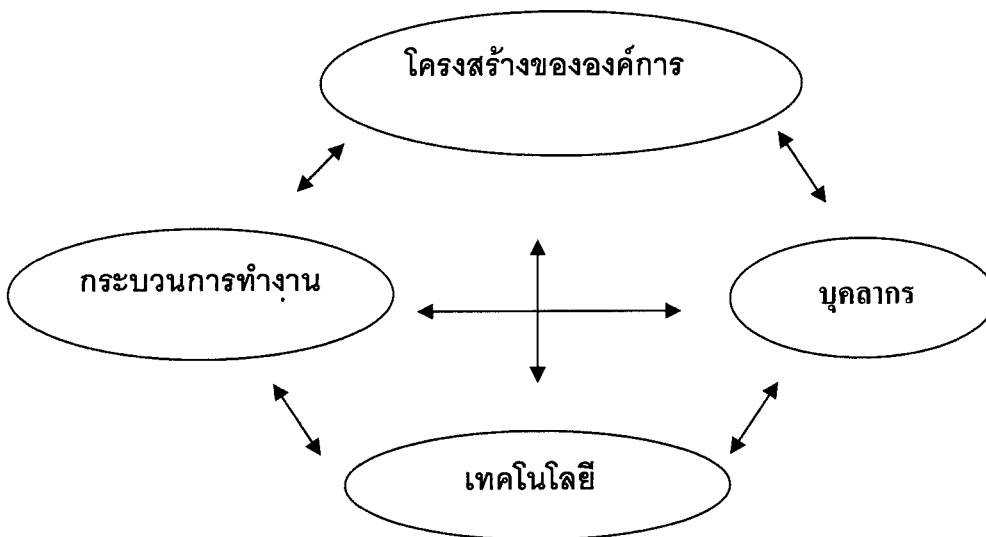
การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรหรือการพัฒนาการให้บริการ จัดเป็นเรื่องเฉพาะที่มีความสำคัญมาก เพราะองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นศักยภาพที่ช่วยเสริมสร้างผลิตผลตามพันธกิจต่างๆ ให้บังเกิดผลสูงขึ้น จัดเป็นกลไกของการแก้ปัญหา ความตกต่ำเสื่อมถอยขององค์กรและการให้บริการ เป็นกลไกช่วยนำองค์กรไปหรือการให้บริการสู่ความ

เจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันในสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับเปลี่ยนได้
ก้าวทันต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การพัฒนาองค์กรหรือการให้บริการมีประสิทธิภาพควรใช้ขั้นตอนสำคัญ คือ

1. ศึกษารูปแบบ (Model) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของ
องค์กร
2. ประเมินองค์กรเพื่อศึกษาปัจจัยเพื่อการพัฒนา ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ
ปัญหาและสาเหตุของปัญหาขององค์กรหรือการให้บริการที่แสดงจุดอ่อนด้อยของปัจจัยต่างๆ
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ควบคุมได้ และปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ที่จะใช้เพื่อ
พัฒนาองค์กรและการให้บริการ
4. พัฒนาปัจจัยที่ควบคุมได้ในการพัฒนาองค์กรและการให้บริการ

รูปแบบของโบว์ดิทช์ และบัวโน (Bowditch and Buono 1990 : 508 อ้างใน
สมใจ ลักษณะ 2546 : 230) เสนอรูปแบบองค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา
องค์กรมีลักษณะด้านแผนภาพ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบที่พึ่งพากันในองค์กร

จากภาพที่ 2.3 องค์ประกอบ 4 ด้านที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน คือ

1. โครงสร้างองค์กร
2. บุคลากร
3. กระบวนการทำงาน
4. เทคโนโลยี

การพัฒนาประสิทธิภาพตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ และการให้บริการจำเป็นจะต้องพัฒนาปัจจัยด้านบุคคลเป็นเรื่องแรกโดยมุ่งเน้นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่พึงปรารถนาก่อนปัจจัยอื่น ๆ และปัจจัยอื่นก็สำคัญเป็นอันดับรอง

3.1.4 รูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การและการให้บริการ

รูปแบบของเซอร์โต เซอร์โต (Certo 2000 : 282-286 อ้างในสมใจ ลักษณะ 2546 : 227) เสนอรูปแบบประสิทธิภาพองค์การว่าประกอบด้วยปัจจัยองค์ประกอบดังแผนภาพ 2.4 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 ปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพจากแนวคิดของเซอร์โต

แนวคิดประสิทธิภาพของการให้บริการเป็น การดำเนินงานของโครงการนั้น ๆ บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุดหรือประหยัดที่สุด โดยได้รับผลตอบแทนคุ้มค่า ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงานเพราะองค์การที่มีประสิทธิภาพจะเป็นศักยภาพที่ช่วยเสริมสร้างผลผลิตตามพันธกิจต่าง ๆ ให้บังเกิดผลสูงขึ้นจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและหรือคุณภาพของการปฏิบัติงานและบริการตามปัจจัยต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

3.2 ประสิทธิภาพ (effectiveness)

คำว่าประสิทธิภาพเป็นคำที่ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายโดยจะขอนำเสนอออกเป็น 2 ข้อคือ 1) ความหมายของประสิทธิภาพ 2) การประเมินประสิทธิภาพ

3.2.1 ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดของควมมีประสิทธิภาพ (effectiveness) ดังนี้

อรุณ รักธรรม (2524 : 12 อ้างในมุสตี สุทธาเวช , 2545 : 7) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity)

จอร์จเปาโลส และ แทนแนบาร์ม (Georgepoulos and Tanvenbaum 1957 : 53 อ้างในมุสตี สุทธาเวช , 2545 : 8) ได้ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (extent) ขององค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหาย และโดยไม่สร้างความเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิต (productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (flexibility) และการปราศจากความกดดัน (strain) หรือขัดแย้ง (conflict)

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others ,1988 : 812 อ้างในสมใจ ลักษณะ 2546 : 227) นิยามประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพ (effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใดๆ หรือความพยายามใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลกำไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความ

พยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิผลของบุคคล
2. ประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุ่มค่า ความเหมาะสมดี ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุผลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

ประสิทธิผลขององค์การ เน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988 : 39) อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (production) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ
2. ประสิทธิภาพ (efficiency) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ่มค่า
3. ความพึงพอใจ (satisfaction) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ
4. การปรับเปลี่ยน (adaptive ness) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ
5. การพัฒนา (development) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (potential I) และวิสัยความสามารถ (capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

สนใจ ลักษณะ (2546 : 228) ความหมายของประสิทธิผลทั้งระดับบุคคล และระดับองค์การมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิง ปริมาณและคุณภาพ และยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ ใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม ซึ่งก็คือรวมถึงประสิทธิภาพนั่นเอง

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 287) ประสิทธิภาพ คือการพิจารณาว่าผลของนโยบายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงไร ประสิทธิภาพเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักเหตุผลทางเทคนิควิชาการ (technical rationality) ซึ่งนิยมวัดออกมา ในรูปของหน่วยสินค้าและบริการ หรือในรูปของจำนวนเงิน

เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 10) โดยมองว่าองค์การเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์ที่จะต้องประสานกิจกรรมและความร่วมมือของ บุคคลหรือพลังต่าง ๆ เข้าด้วยกัน หรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา (development administration) ก็ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อค่านิยมประสิทธิผลที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมาย

ไฟแลนเดอร์ และไพโอเกิล (Friedlander and Pickle อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 255) เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพก็คือความมาก น้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมิน ได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพ สินค้า หรือบริการ ปริมาณ ความ เรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจ ช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงานนั่นเอง

3.2.2 การประเมินประสิทธิผล

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2541 : 243) ให้ทัศนะว่านอกจากความสามารถ ในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิภาพโดยทั่วไปแล้ว การประเมินประสิทธิผลอาจ พิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์การ หรือความสามารถในการ ผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อ ถูกขอร้องให้ทำ ผลตอบแทนหรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้น กิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึง ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการ ขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุนใน

องค์การ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์การ และการตอบสนองความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

เอลเลน ดอรี โรเดิน (Ellen Doree Roden อ้างในเทปกัดดี บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 255) มองประสิทธิผลในรูปผลงาน (output quality) ซึ่งประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ มีการระบุถึงผลงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (select)

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ การเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งเราเชื่อมั่นว่าตัวชี้วัดของผลงานต่าง ๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs)

จากความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) แนวความคิด คือ การดำเนินการใด ๆ ทั้งทางด้านปฏิบัติงานและด้านการให้บริการหรือการตรวจสอบการดำเนินการใดที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือความสามารถในการให้บริการหรือขัดแย้งของการบริการนั้น ๆ จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ อันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ของผู้ใช้บริการที่เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2) ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

3.3.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พอใจ ที่ประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวก ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการ หรือตามความคาดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และในทางตรงกันข้ามหากเกิดทัศนคติทางลบจะหมายถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (อ้างใน จำนงค์ ตริณุมิตร 2545 : 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้โดยผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้และความเข้าใจของบุคคลนั้น

พี เนลสัน ไรด์ และ เจมส์ เอช กันด์ลาช (P.Nelson Reid & James H Gundlach อ้างใน กฤษณ์ สุภานราพวรรค์ 2548 :9) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ไมเคิล อาร์ ฟิตเจอร์ลด์ และ โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนต์ (Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant อ้างใน กฤษณ์ สุภานราพวรรค์ 2548 :9) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

การบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (อ้างใน กฤษณ์ สุภานราพวรรค์ 2548 :11) กล่าวว่า แคชท์ (Catch) และแดเน็ท (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พืงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การอุปถัมภ์ถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝน อบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็น องค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

3.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้บริการเป็นหัวใจหลักของการบริการ เพราะฉะนั้นทำอย่างไรถึงจะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีความสำคัญของการให้บริการเกิดความพึงพอใจของการรับบริการ ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547: 233) ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจด้วยเหตุนี้ การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์การในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมาก ในการบริหารภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

เดวิด อีสตัน (David Easton อ้างใน เสน่ห์ จัยโต 2547 : 6) ได้อธิบายนโยบายสาธารณะไว้ว่าหมายถึง อำนาจในการจัดสรรคุณค่าทางสังคมที่ผลที่สอดคล้องก็จะทำให้สร้างความพึงพอใจกับประชาชนในเรื่องโปร่งใสตรวจสอบได้ทีในปัจจุบันให้ความสำคัญยิ่ง ความพึงพอใจยอมรับในนโยบายดังนี้คุณค่าทางสังคมต้องเป็นไปเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (อ้างใน ศิรินารถ บัวสอน 2547:16 -17) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มาก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ

ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (อ้างใน วรฤทธิ์ สารฤทธิคาม 2548: 32) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ให้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการและความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการได้รับบริการที่ดี การบริการต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อน มีความเพียงพอในการให้บริการและเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก มีองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหาจุดเหตุแห่งความพอใจและไม่พอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

3.3.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ทำอย่างไรที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนในการให้บริการและนี่ก็อยู่เสมอว่าผู้มารับบริการ เป็นเจ้านายเรา และผู้ปฏิบัติงานควรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการตามขอบเขตความหมายของผู้ให้บริการตามความหมายไว้ ดังนี้

เจรามิ เบนธัม (Jeremy Bentham อ่างในเทพคัณฑ์ บุญรัตพันธุ์ 2547 : 230) เห็นว่าความประพฤติที่ถูกต้องชอบธรรมก็คือ ความประพฤติที่ก่อให้เกิดความสุขหรือความพึงพอใจแก่คนส่วนมากที่สุด (the greatness happiness for the greatest number) ดังนั้น รัฐที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจของประชาชน รัฐบาลในฐานะผู้บริหารโดยอาศัยกลไกของระบบราชการในการนำนโยบายและภารกิจไปปฏิบัติ จึงต้องบริหารงานโดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน โดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุดคือการแสวงหาชีวิตที่ดี (the good life) ให้แก่ชุมชน นั่นเป็นเป้าหมายหรือค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ เช่นกันที่การบริหารรัฐกิจจะต้องแสวงหาวิธีการที่ว่าจะทำอย่างไรจึงจะทำให้

ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจโดยถ้วนหน้าพร้อมไปกับการปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของรัฐ

แนวคิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ผู้ให้บริการจะทำงานด้วยความกระตือรือร้น ก็เกิดจากขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์การผู้ให้บริการคำนึงถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ เห็นถึงความสำคัญของผู้ให้บริการ ผลทางด้านการปฏิบัติงานการให้บริการก็จะมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และเช่นเดียวกันผู้ให้บริการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจของประชาชน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลากลายเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

และความพึงพอใจเกิดจากการการบริการที่ดีตามกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อให้การบริการมีระบบความชัดเจนในการบริการทุก ๆ ด้านจึงจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากกระบวนการบริหารจัดการ นั้น ๆ

ส่วนที่ 4 แนวคิดการบริหารจัดการ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของการบริหารจัดการ 2) แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ และ 3) แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ 4) แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน 5) ระบบ Balanced Scorecard 6) ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตามลำดับ ดังนี้

4.1 ความหมายการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ไม่ว่า การศึกษา การตลาด การเงิน การคลัง ทรัพยากรมนุษย์ การป้องกันประเทศ บริการสาธารณะ การดูแลสุขภาพ ธุรกิจ ศาสนา กระบวนการยุติธรรม ฯลฯ "การบริหาร" หมายถึง การดำเนินงานหรือ

ปฏิบัติการให้บรรลุผล ซึ่งในการดำเนินงานดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าทรัพยากรมนุษย์ เงินทุน และสินทรัพย์ต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนจรรยาบรรณและเทคโนโลยีการจัดการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดความหมายทางการบริหารจัดการไว้หลายท่านพร้อมทั้งทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีระบบ (Systems theory อ้างในสมชาย หิรัญกิตติ 2545 : 55 - 57) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการซึ่งมององค์การเป็นระบบตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ในทฤษฎีนี้ ระบบ (System) เป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องกันซึ่งต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันทุก ระบบ องค์การประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้องกันคือ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร 3) ผลผลิต 4) การป้อนกลับ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) : ทรัพยากรขององค์การ หรือทรัพยากรการบริหาร เป็นทรัพยากรที่นำเข้าสู่ระบบการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งในการบริหารจัดการต้องตระหนักถึงสถานะและการใช้ทรัพยากรขององค์การ อยู่เสมอ เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้าประกอบด้วย

- 1) ทรัพยากรทางกายภาพ : วัสดุดิบ
- 2) ทรัพยากรมนุษย์
- 3) ทรัพยากรทางการเงิน : ทุน
- 4) ทรัพยากรข้อมูล
- 5) เทคโนโลยี

2. กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร เป็นขั้นตอนการนำทรัพยากรขององค์การ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือ ปัจจัยการผลิตแล้วแปรสภาพออกมาเป็นผลผลิต ปัจจัยทรัพยากรจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการแปรสภาพ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) กิจกรรมการทำงานของพนักงาน
- 2) กิจกรรมการบริหารจัดการ
- 3) เทคโนโลยีและวิธีการปฏิบัติงาน
- 4) กิจกรรมการผลิต

3. ผลผลิต เป็นสิ่งที่ได้จากกระบวนการแปรสภาพ ประกอบด้วย

- 1) ผลผลิตและบริการ
- 2) ผลลัพธ์ด้านการเงิน : กำไรและขาดทุน
- 3) ผลลัพธ์การดำเนินงานของพนักงาน

4) ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด
ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลผลิตโดยผู้บริหารในทุกระดับที่ทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

4. การป้อนกลับ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
องค์การข้อมูลเหล่านี้ใช้เพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการแปรสภาพในการบริหาร เพื่อให้
ได้ผลลัพธ์ที่พึงพอใจมากขึ้น

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ

เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol อ้างในสมคิด บางโม 2538 : 36 - 37) เป็นผู้
ริเริ่มพัฒนา "ทฤษฎีสำหรับการบริหาร" การบริหารของฟาโยลใช้วิธีมองกว้างโดยหาวิธีที่จะนำมา
บริหารองค์การโดยรวมนั่นคือ หน้าที่งานบริหารซึ่งแบ่งได้ 5 ประการ คือ

- 1) การวางแผน คือ การศึกษาอนาคตและความต้องการแล้ววางแผนแนวทาง
ปฏิบัติไว้ล่วงหน้า
- 2) การจัดหน่วยงาน คือ การจัดแบ่งหน่วยงานออกเป็นแผนก เป็นฝ่าย
หรือเป็นกลุ่มตามลักษณะของงาน และการแบ่งงานกันทำ
- 3) การบังคับบัญชา คือ การบังคับบัญชาสั่งการ ให้คนงานทำงานตาม
หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามลำดับชั้น
- 4) การประสานงาน คือ การประสานหน่วยงานย่อยต่างๆ ของหน่วยงานให้
ดำเนินไปตามเป้าหมายไม่ให้เกิดขัดกันทั้งวิธีการทำงานและเป้าหมายของงาน
- 5) การควบคุม คือ การควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่
วางไว้ หรือตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยรวดเร็ว

ลูเธอร์ เอช. กุลลิค และ ลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndall
F. Urwick อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2547 : 8 -12) มีความเห็นว่า กระบวนการบริหาร เกิดได้จาก
หลายแนวคิด จึงได้จัดกลุ่มปัญหาโดยนำ "กระบวนการบริหารจัดการ" คือ โฟสคอบร์บ
(POSDCoRB) ที่เขียนไว้ใน Papers on the Science of Administration ในปี ค.ศ. 1937 มาใช้
POSDCoRB แบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) การวางแผน (planning) หมายถึงการกำหนดเป้าหมายขององค์การว่า
ควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร
- 2) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึงการจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่าง
เป็นทางการภายในองค์การเพื่อประสานงานหน่วยทำงานย่อยต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมาย
ขององค์การได้

3) การอำนวยการ หรือการสั่งการ (directing) หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา โดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์การ

4) การบรรจุ (staffing) หมายถึง หน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลหรือการบริหารบุคคลากรเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีที่สุดไว้

5) การประสานงาน (co-ordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่าง ๆ ในการประสานส่วนต่าง ๆ ของงานให้เข้าด้วยกันอย่างดี

6) การรายงาน (reporting) หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

7) การงบประมาณ (budgeting) หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในรูปของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินและการบัญชี

ตามแนวคิดที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นการแสวงหาหลักการบริหารและจริยธรรมในการบริหารเพื่อสร้างหรือออกแบบของค์กรบริหารที่มีประสิทธิภาพ หัวใจของการบริหารคือ การตัดสินใจแต่ผู้บริหารมักไม่มีเหตุผลหรือมีข้อจำกัดอาศัยความพึงพอใจในการตัดสินใจ และการบริหารจัดการความคาดหวังของบุคคลสนใจเกี่ยวกับการจูงใจความต้องการ ความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นกิจกรรมในระดับปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ในองค์การเป็นอย่างมากจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

เฟรดเดอริก เฮอริเบิร์ก (Frederick Herzberg อ้างในประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ 2547 : 79) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน ตามทฤษฎีของเฮอริเบิร์ก

1) ปัจจัยสุขวิทยา ดังเช่น การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน และความมั่นคง น่าจะมีความสัมพันธ์กับความไม่พอใจในงาน (job dissatisfaction)

2) ขณะที่ปัจจัยจูงใจ ดังเช่น ความก้าวหน้า ผลสัมฤทธิ์ของงาน และความรับผิดชอบในงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงาน (job satisfaction)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow อ้างในพิทยา บวรวัฒนา 2547 : 159) ทฤษฎีว่าด้วยการจูงใจให้มีลักษณะประจักษ์ชัดขึ้น มนุษย์ทุกคนต้องการหลายอย่างซึ่งจัดเป็นลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ดังต่อไปนี้คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ เช่น ความต้องการอาหาร การนอน การหายใจ และสิ่งอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือเป็นลำดับของความต้องการขั้นต่ำสุดและขั้นแรกของมนุษย์

2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางกายภาพของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการลำดับขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต

3) ความต้องการผูกพันในสังคม เป็นความต้องการลำดับขั้นสูงถัดขึ้นไปจากความต้องการด้านกายภาพและความปลอดภัย

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม การมีฐานะเด่นหมายถึง ความต้องการของมนุษย์ที่จะประสบความสำเร็จ มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ส่วนการได้รับการยกย่องในสังคมนั้น หมายถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพสูง และได้รับการยกย่องจากคนในสังคม

5) ความต้องการที่ประจักษ์ตน หรือตระหนักถึงความจริงในตนเอง เป็นลำดับขั้นของความต้องการที่สูงสุด หมายถึงการที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการของตนจะมีความสามารถกระทำได้

แนวคิดการจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีกำลังใจในการทำงานหรือการให้บริการ ถ้าความต้องการของผู้ปฏิบัติงานหรือให้บริการได้รับการตอบสนองโดยองค์กรและฝ่ายบริหาร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปช่วยในการปฏิบัติงานและการให้บริการ การให้บริการจะประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้นถ้าให้ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้บริการ

4.4 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในปัจจุบันประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานรวมทั้งด้านบริการภาครัฐและเอกชนมากขึ้น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการเมือง จึงควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานและด้านการให้บริการโครงการของรัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานเพื่อผลออกมาจะได้ตามความคาดหมายดังมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

แคยุพัน (Caayupan อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547:253) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการที่ผู้รับประโยชน์จากการพัฒนามีโอกาสและใช้โอกาสมี

ส่วนในสิ่งที่เขามีอยู่ ได้แสดงสิ่งที่เขารู้สึก พูดสิ่งที่เขาต้องการ และประสานสิ่งที่เหล่านี้ทั้งหมด เพื่อวางแผนดำเนินงานให้บรรลุอะไร ที่ไหน และทำอย่างไรตามที่พวกเขาคิดจะเป็น โดยได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานพัฒนาน้อยที่สุด

สโลคัม และ โทมัส สเตเยอร์ (Slocum and Thomas-Slayer อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547:254) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของประชาชนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติในกระบวนการ แผนงาน และโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน

เวนเกอร์ (Wenger อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547:254) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมและมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการ โดยการมีส่วนร่วมนี้เป็นทั้งการกระทำและการเชื่อมโยงกันของบุคคลกับสังคมของบุคคลและกิจการของสังคม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการซับซ้อนที่รวมถึงการกระทำ การพูดคุย การคิด ความรู้สึก และการเป็นเจ้าของของบุคคลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเอกลักษณ์การมีส่วนร่วมมีดังนี้

1) การมีส่วนร่วมไม่ใช่ความร่วมมือ (collaboration) การมีส่วนร่วมรวมถึงความสัมพันธ์ ความขัดแย้งกัน มีความประสานกลมกลืนกัน มีความสนิทสนมกัน และยังมีการแข่งขันกันด้วย

2) การมีส่วนร่วมในชุมชนทางสังคมจะสร้างประสบการณ์และสร้างชุมชน ประชาชนจะได้ทำงานจริง ๆ ในชุมชนของตน

3) การมีส่วนร่วมมีความหมายกว้างกว่าการผูกมัด เพราะรวมถึงการปฏิบัติที่เกิดจากการเจรจาต่อรองในกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทำ

อรรถัย ก๊กผล (อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 265) กล่าวถึงหัวใจของการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชนควรมียึดหลักการ 4 S

1) Starting Early หรือ การเริ่มต้นเร็ว หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระยะแรก มีการให้ข้อมูล กระตุ้นให้เกิดความคิดเห็น และให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนก่อนการตัดสินใจ ความล้มเหลวของการมีส่วนร่วมของประชาชนในอดีตมักเกิดจากภาครัฐเริ่มกระบวนการมีส่วนร่วมช้าหลังจากมีการตัดสินใจเรียบร้อยแล้ว

2) Stakeholders หรือ ครอบคลุมผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ต้องการให้มีประชาชนเข้ามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) Sincerity หรือ ความจริงใจ หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของโครงการหรือมีอำนาจอนุมัติต้องจัดการกระบวนการอย่างจริงจัง เปิดเผย ชื่อสัตย์ ปราศจากอคติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารสองทางอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและพอเพียง ตอบสนองต่อความสงสัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) Suitability หรือ วิธีการที่เหมาะสม หมายถึง การเลือกเทคนิคหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมโดยพิจารณาจากประเภทและขนาดของโครงการ ความหลากหลายและลักษณะที่แตกต่างกันของพื้นที่และของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนความแตกต่างด้านวัฒนธรรม สังคมและค่านิยม รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม เช่น ระยะเวลา บุคลากร และงบประมาณ

นอกจากนี้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ยุทธศาสตร์ที่ 7 ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ให้ระบบการบริหารราชการเป็นระบบเปิดโดยประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ รวมถึง ภาคประชาสังคมมีโอกาสเข้าร่วมใน 5 มิติ คือ 1) ร่วมคิดและเสนอความเห็น 2) ร่วมตัดสินใจ 3) ร่วมดำเนินการ 4) ร่วมรับประโยชน์ และ 5) ร่วมติดตามผลการดำเนินงาน

แนวคิดการมีส่วนร่วมการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจของภาคประชาชนควรมุ่งเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมคิดและเสนอความเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับประโยชน์ และร่วมติดตามผลการดำเนินงาน ในกระบวนการบริหารการมีส่วนร่วมน้อยที่สุดไปสู่การมีส่วนร่วมสูงสุดและรวมไปถึงการสร้างพลังอำนาจในภาคประชาชนเพื่อได้รับสวัสดิการทางสังคมและการสังคมสงเคราะห์ในรูปแบบที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน และมีเครื่องมือที่สำคัญในการวัดผลของการปฏิบัติงาน

4.5 ระบบ Balanced Scorecard ปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมอย่างมากในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน เพราะนอกจากจะเป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินผลองค์กรแล้ว ยังสามารถนำแนวคิด Balanced Scorecard นี้ไปประยุกต์ใช้ในวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ใช้เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้อีกด้วย ซึ่งโรเบิร์ต เอส. แคปแลน และ เดวิด พี. นอร์ตัน (Robert S. Kaplan and

David P. Norton 1996 อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2549 : 32 -39) เห็นว่าในองค์การสมัยใหม่จะต้องการบริหารในเชิงกลยุทธ์ โดยจะเป็นองค์การที่ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ในการวางกลยุทธ์ในจุดที่เป็นศูนย์กลางของกระบวนการในองค์การ คือ คุณค่าสี่ประการที่องค์การจะต้องใช้เป็นกรอบเพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองต่อกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่องค์การได้กำหนดขึ้น แคปแลนและนอร์ตันได้นำเสนอความสำคัญของการบริหารงานองค์การออกเป็น 4 มุมมอง คือ

1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เรื่องผลสำเร็จของด้านการเงิน การลงทุน ตลอดจนการบริหารสินทรัพย์ต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับภาวะวัดความสามารถในการทำกำไรอันเป็นผลมาจากการประกอบกร รายได้ ผลตอบแทนจากการลงทุน กระแสเงินสด สภาพคล่องทางการเงิน และการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เรื่องของลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยตรง การวัดด้านลูกค้าจะวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การ อัตราการคงอยู่ของลูกค้าเก่า การเข้ามาของลูกค้าใหม่ ผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าที่องค์การให้แก่ลูกค้าในด้านการให้บริการ รวมไปถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ขององค์การเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วย

3) มุมมองด้านกระบวนการจัดการภายใน (Internal Business Process Perspective) เป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ จะเป็นทั้งการวัดกระบวนการบริหารจัดการภายในซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่อสินทรัพย์หรือทุนที่สำคัญใน 3 เรื่อง คือ 1) สินทรัพย์หรือทุนด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย เรื่องทักษะ ความสามารถ และความรู้ของพนักงานในองค์การ 2) สินทรัพย์หรือทุนด้านสารสนเทศ ประกอบไปด้วยเรื่องฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศ เครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี 3) สินทรัพย์หรือทุนขององค์การ ที่ประกอบไปด้วย 4 ส่วนคือ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การส่งต่อที่สอดคล้องกัน และการทำงานเป็นทีม

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือ Balanced Scorecard การวางกลยุทธ์ในจุดที่เป็นศูนย์กลางของกระบวนการในองค์การที่ได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการบริหารของแคปแลนและนอร์ตันในการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสนเทศที่ได้มาจาก

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจคุณค่า ผลผลิต กระบวนการ จุดมุ่งหมายในการดำเนินงานหรือการให้บริการในทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญมากในการประเมินผลการดำเนินงาน ของการนำนโยบายไปปฏิบัติงานขององค์กรในปัจจุบันในการให้บริการตามตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4.6 ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ การสังเคราะห์แนวคิดจาก

การศึกษาและการพัฒนาตัวแบบของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter and Van Horn 1975 อ้างใน วรเดช จันทรศร 2548 : 127 – 132) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งสิ้น 6 ตัวแปร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างนโยบาย (policy) และสมรรถนะ (performance) ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มีต่อกัน และความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่อยู่ในตัวแบบนี้ประกอบไปด้วยตัวแปรต่อไปนี้

- 1) มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเป็นปัจจัยสำคัญที่จะตัดสินว่าสินโยบายมีสมรรถนะมากน้อยเพียงใด
- 2) ทรัพยากรของนโยบาย ซึ่งหมายความรวมถึงเงินงบประมาณและแรงกระตุ้นสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดประสิทธิผล
- 3) การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก อันประกอบด้วยกิจกรรมกระตุ้นและสนับสนุนที่สำคัญ 2 ลักษณะคือ การให้คำแนะนำด้านเทคนิคและความช่วยเหลือโดยหน่วยงานระดับบน เพื่อช่วยเหลือให้หน่วยงานระดับล่างดำเนินการตามที่ต้องการ และหน่วยงานระดับบน อาจพิจารณาให้การสนับสนุนได้หลายรูปแบบ ทั้งเป็นผลด้านลบและด้านบวกต่อหน่วยงานระดับล่าง
- 4) ลักษณะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มี 2 องค์ประกอบ คือ ลักษณะโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์กร และ ลักษณะอย่างไม่เป็นทางการของบุคลากรในองค์กร
- 5) เจือใจและทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมาก ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 6) ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ องค์ประกอบของปัจจัยนี้เน้นไปที่ตัวผู้ปฏิบัติ ซึ่งมี 3 ประการคือ การรับรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย ทิศทางในการตอบสนองต่อนโยบายของผู้ปฏิบัติ และ ระดับการยอมรับในตัวนโยบายของผู้ปฏิบัติ และ

แนวคิดและการพัฒนาตัวแบบของ วรเดช จันทรศร (2548 : 135 -153) การนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาแนวคิดและตัวแบบทางทฤษฎี ในเรื่องขององค์การที่รับผิดชอบ สามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด เป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงานและการปฏิบัติงานในโครงการให้ดีขึ้น เสนอตัวแบบทางทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติรวม 6 ตัวแบบ ได้แก่

- 1) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model)
- 2) ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model)
- 3) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (organization development model)
- 4) ตัวแบบทางด้านกระบวนการของระบบราชการ (bureaucratic processes model)
- 5) ตัวแบบทางการเมือง (political model)
- 6) ตัวแบบเชิงบูรณาการ (integrative model)

การนำเสนอตัวแบบรวม 6 ตัวแบบดังกล่าวเป็นความพยายามในการที่จะแยกประเด็นความสนใจในการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติออกไปอย่างกว้าง ๆ ไม่ได้มีการให้ความสำคัญเป็นพิเศษแก่ตัวแบบใดโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพราะการศึกษากำหนดนโยบายไปปฏิบัติแม้จะได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบันจึงต้องการที่จะพัฒนาตัวแบบทางทฤษฎีให้ได้ตัวแบบที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในการนำไปปฏิบัติ ซึ่งการนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ต่อเมื่อนโยบายนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ในขณะที่ระดับการยอมรับเป้าหมายของนโยบายมีอยู่สูง ในทางกลับกัน หากนโยบายนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมาก และเป้าหมายของนโยบายนั้นไม่ค่อยได้รับการยอมรับ ก็จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นล้มเหลวได้

ดังนั้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จได้ต้องให้ความสำคัญไปที่สมรรถนะขององค์การและบุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอในการวางแผนเตรียมการเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดีตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากในสังคมปัจจุบันเป็นปัญหาที่จะต้องร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชน องค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น สภาสังคมเคราะห์ฯ สภาภาษาไทย ฯลฯ ใน

การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา และพัฒนา ผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ในสังคม ปัจจุบัน ตามแนวคิดการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมของการให้บริการ

ส่วนที่ 5 แนวคิดการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

โดยจะขอนำเสนอ 3 หัวข้อ คือ 1) แนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ 2) ความหมายของสวัสดิการสังคม 3) แนวทางการดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นความรู้ในด้านการสังคมสงเคราะห์ เรื่องที่สำคัญมา 3 ด้าน คือ 1) ด้านการสังคมสงเคราะห์ 2) ด้านการแก้ไขปัญหาสังคม และ 3) ด้านการพัฒนาสังคม ซึ่งทั้ง 3 ด้านต้องมีความเกี่ยวข้องกันในการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพ ตามขอบเขตความหมายแนวคิดทฤษฎี ต่าง ๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1.1 ด้านการสังคมสงเคราะห์

ด้านการสังคมสงเคราะห์ เป็นพื้นฐานสำคัญในการแก้ไขปัญหาของสังคมเพื่อมุ่งไปสู่สังคมสันติสุข ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ศึกษาขอบเขตความหมายต่าง ๆ ที่ผู้รู้ได้ให้ความหมายไว้ตามสภาพของปัญหาของสังคม ดังต่อไปนี้

ยูพา วงศ์ไชย (2533 : 5) ได้กล่าวถึง การสังคมสงเคราะห์ (Social Work) ว่าเป็นการจัดสรรบริการทางวิชาชีพที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือบุคคลและกลุ่มคนให้ได้รับการตอบสนองความพอใจทั้งทางสังคมและบุคคล ตลอดจนให้บุคคลสามารถพึ่งตนเองได้ ดังนั้น การสังคมสงเคราะห์จึงเป็นทั้งบริการและการปฏิบัติการของนักวิชาชีพสาขาหนึ่งที่มุ่งเน้นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมทางสังคม

วันทนีย์ วาสิกะลิน และคณะ (2537 : 6) ได้กล่าวถึง การสังคมสงเคราะห์ว่ามีรากฐานมาจากความรู้สึกห่วงใยที่คนในสังคมมีต่อเพื่อนมนุษย์อีกกลุ่มซึ่งเดือดร้อนและช่วยตนเองไม่ได้ การสังคมสงเคราะห์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการป้องกัน แก้ไข พัฒนา รวมถึงการจัดบริการสังคมประเภทต่างๆ ให้แก่บุคคล กลุ่ม และชุมชน ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนจนไม่สามารถช่วยตนเองได้ ให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของตนและสังคมได้ ส่วนสังคมสงเคราะห์เป็นการทำงานที่ยังผลให้สังคมรวมกันเป็นหนึ่งเดียว งานของนักสังคมสงเคราะห์

จึงเป็นงานด้านสิทธิมนุษยชนและความเป็นธรรมทางสังคม นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพจึงต้องพึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดจรรยาบรรณของตนโดยเคร่งครัด

กิตติพัฒน์ นนทบุรีมະคຸລ (2538 : 2) ได้กล่าวถึง สิ่งที่น่าสังคมนสงเคราะห์ จะได้จากทฤษฎี คือ การช่วยให้สามารถพยากรณ์ผลลัพธ์ของการทำงานว่าจะเกิดอะไรขึ้น ทฤษฎี สังคมนสงเคราะห์มีจุดกำเนิดเมื่อ 70-80 ปีที่ผ่านมา โดยจำแนกทฤษฎีตามการปฏิบัติงานสังคมนสงเคราะห์ได้เป็น

1) การสังคมนสงเคราะห์เฉพาะราย ประกอบด้วย (ก) ทฤษฎีจิตสังคมนเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพของคนและการปรับตัวของคนกับสิ่งแวดล้อม (ข) ทฤษฎีการหน้าที่ เน้นการหน้าที่ของหน่วยงานและการมองคุณค่าของมนุษย์ (ค) ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา นำทัศนะแบบมนุษยนิยมมาผสมผสานกับหลักเหตุและผลในการแก้ไขปัญหา (ง) ทฤษฎีการปรับพฤติกรรม เน้นเทคนิคการทำงานที่ซับซ้อน ทฤษฎีดังกล่าวเหล่านี้ได้สะท้อนเอกลักษณ์การปฏิบัติงานของนักสังคมนสงเคราะห์ที่ให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรีของการเป็นมนุษย์

2) การสังคมนสงเคราะห์กลุ่มชน ประกอบด้วย (ก) ทฤษฎีพัฒนาการ มุ่งสร้างบุคคลให้เข้มแข็งในการเผชิญปัญหา (ข) ทฤษฎีการปะทะสังสรรค์ ทำให้สัมพันธ์ภาพของแต่ละส่วนส่งผลกระทบต่อทั้งหมด (ค) ทฤษฎีการป้องกันและฟื้นฟู เน้นการทำงานกับกลุ่มที่บำบัดรักษา ทฤษฎีเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม การให้ความช่วยเหลือโดยการใช้กระบวนการกลุ่ม เป็นการทำให้มนุษย์ได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพ

3) การสังคมนสงเคราะห์ชุมชน ประกอบด้วย (ก) การพัฒนาชุมชน เป็นการเปลี่ยนแปลงชุมชนให้ดีขึ้น โดยคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ซึ่งสามารถจัดการปัญหาของตนได้ (ค) การวางแผนทางสังคม (ง) การปฏิบัติทางสังคม เป็นการจัดระเบียบชุมชน

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2541 : 4) ได้กล่าวถึงช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมนฉบับที่ 8 ว่านักสังคมนสงเคราะห์มีบทบาทมาก เพราะงานสังคมนสงเคราะห์เป็นงานพัฒนาคน การดำเนินงานในช่วงนี้มี 2 ลักษณะ คือ (1) งานในเชิงรับ เป็นงานเบื้องต้นที่จะช่วยเหลือบุคคลให้มีชีวิตอยู่เพื่อช่วยเหลือสังคมนต่อไปได้ (2) งานในเชิงรุก เป็นการทำงานร่วมกับคนปกติ เพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนประสบปัญหาและให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมน

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรตเขตต์ (2541 : 7) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานสังคมนสงเคราะห์ว่า ช่วยให้คนมีความสามารถในการเผชิญและแก้ไขปัญหาของตนเอง รู้จักระบบต่างๆ ในสังคมนเพื่อให้ได้ใช้ทรัพยากรและบริการต่างๆ ในฐานะสมาชิกของสังคมนได้ ส่งเสริมให้

ระบบในสังคมดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมพัฒนาปรับปรุงนโยบายสังคมทุกระดับ โดยเน้นความสำคัญเพื่อให้คนมีการเรียนรู้ทางสังคม และควบคุมกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ส่วนหน้าที่ของการสังคมสงเคราะห์ที่มีต่อสังคม (1) ฟื้นฟูและรักษาความสามารถที่สูญเสียไปของบุคคล (2) สร้างสมรรถภาพบุคคลและสังคม (3) ป้องกันไม่ให้เกิดสภาพสังคมที่บกพร่อง ฉะนั้นการบริการสังคมสงเคราะห์จึงเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของกิจกรรมทางสวัสดิการสังคม (Social Welfare Activities) ที่ปฏิบัติโดยนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในฐานะผู้ให้บริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานสังคมสงเคราะห์ สำหรับประเภทของการบริการ

สมพร เทพสิทธิ์า (2541 : 8) สังคมสงเคราะห์ คือ ศาสตร์และศิลป์ในการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาบุคคล กลุ่ม ชุมชน ทั้งที่ประสบและไม่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ให้สามารถช่วยตนเองและสังคมได้ ดังนั้น งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ จึงครอบคลุมบริการสังคมในด้านต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ได้ให้ความสำคัญกับงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์เป็นพิเศษ คือ (1) การพัฒนาประชากรกลุ่มผู้ด้อยโอกาส (2) การพัฒนาระบบความมั่นคงทางสังคม (3) ส่งเสริมการพัฒนากิจการดำเนินงานสวัสดิการสังคมอย่างครบวงจร (4) ปรับปรุงเครือข่ายการประสานงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชนและองค์กรประชาชน ในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ให้สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างเป็นระบบ (5) สนับสนุนการรวมตัวและสร้างเครือข่ายของประชาชนและสถาบันทางสังคม (6) ส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาเอกชนและองค์กรประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคม โดยรัฐอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนการดำเนินงานมากกว่าการควบคุมและสั่งการ (7) ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ให้เอื้อต่อการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนและองค์กรประชาชน

จตุรงค์ บุญรัตนสุนทร (2544 : 3) ได้กล่าวถึง สังคมสงเคราะห์ว่าเป็น ศาสตร์ เป็นศิลป์ และเป็นงานวิชาชีพ มีนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ถือว่าเป็นงานหลักอย่างหนึ่งของบริการสวัสดิการสังคม หรือบริการสังคม เป็นการให้บริการแก่บุคคล กลุ่มชน และชุมชน เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ให้เกิดความยุติธรรมในสังคม ฉะนั้น การสังคมสงเคราะห์ คือการบริการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาเดือดร้อนและอยู่ในภาวะที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ และยังกล่าวถึง วิวัฒนาการของแนวคิดและทฤษฎีสังคมสงเคราะห์ว่าแบ่งเป็น 7 ยุค (1) ยุคสำรวจ (ระยะก่อนทศวรรษที่ 1920) เป็นยุคบุกเบิก เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ประสบปัญหา โดยอาศัยแรงจูงใจทางด้านมนุษยธรรม (2) ยุคทฤษฎีจิตวิเคราะห์

(ทศวรรษที่ 1920-1930) เป็นช่วงที่จิตวิเคราะห์มีบทบาทต่อทุกวงการ การปฏิบัติงานเป็นการบำบัดทางจิต ทำงานไม่สลับซับซ้อน (3) ยุคทฤษฎีวิวินิจฉัยและทฤษฎีการหน้าที่ (ทศวรรษที่ 1930) เป็นการสร้างจิตสำนึกของนักสังคมสงเคราะห์ว่าต้องทำงานกับผู้ใช้บริการมิใช่ทำให้ผู้ใช้บริการ ส่วนทฤษฎีการหน้าที่มีพื้นฐานมาจากจิตวิทยาที่เน้นความเจริญงอกงาม และปรัชญาอัตถิภาวนิยม (4) ยุคสังคมนิยม เป็นยุคที่นักสังคมสงเคราะห์แสวงหาทฤษฎีอื่นๆ (5) ยุคบันทึกรวบรวมทฤษฎี มีการรวบรวมและทำรายชื่อทฤษฎีต่างๆ ที่มีการนำไปใช้ (6) ยุคจัดทฤษฎีให้เป็นเอกภาพ (7) ยุคการจำแนกทฤษฎี ทั้งนี้ประเทศไทยได้รับอิทธิพลจากกรอบทฤษฎีของตะวันตก ซึ่งเป็นทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ (1) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์และจิตวิทยาเกี่ยวกับอัตตา (2) ทฤษฎีบทบาท (3) ทฤษฎีระบบ (4) ทฤษฎีการสื่อสาร (5) ทฤษฎีการเรียนรู้ และ (6) ทฤษฎีการจัดการองค์การ การสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยมีขอบข่ายกว้างขวาง และมีสาขาการปฏิบัติงานหลายด้านได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ในหน่วยสวัสดิการครอบครัวและเด็ก การบริการสังคมสงเคราะห์ในด้านการแพทย์ ผู้ติดยาเสพติดให้โทษ งานราชทัณฑ์ คนชรา คนไร้ที่พึ่ง ผู้หญิงบางประเภท โรงเรียน และสวัสดิการแรงงาน

เพราะฉะนั้นการสังคมสงเคราะห์ บุคคลใดถ้าไม่ได้รับการสนองตอบต่อความต้องการแล้วปัญหาต่าง ๆ ย่อมเกิดขึ้นได้ อาทิเช่น ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพอนามัย อารมณ์ และปัญหาอื่น ๆ ที่จะตามมา หากเกิดขึ้นกับบุคคล กลุ่ม ชุมชน สังคม ก็จะต้องได้รับการแก้ไข และช่วยเหลือ ซึ่งอาจมีผู้ที่อาสาสมัครเข้ามาช่วยเหลือ อาสาสมัครจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาสังคมจึงต้องมีระบบจัดบริการสังคมขึ้น เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา พัฒนาสังคม ตลอดจนส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เรียกว่าเป็นงานสวัสดิการสังคม เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและให้ได้มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน เพื่อได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมในทุกด้าน (สมพร เทพสิทธา : 8) การให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ เป็นงานที่ช่วยให้ความสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาของตนเองได้ รู้จักระบบต่าง ๆ ในสังคมเพื่อให้ใช้ทรัพยากรและบริการต่างๆ ในฐานะสมาชิกของสังคมได้ ช่วยให้ระบบสังคมดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมพัฒนาปรับปรุงนโยบายสังคมทุกระดับ โดยเน้นให้คนมีการเรียนรู้ทางสังคม และควบคุมกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (ศักดิ์ศรี บริบาลบรรตเขตต์ : 7)

5.1.2 ด้านการแก้ไขปัญหาสังคม

สภาพปัญหาสังคมในปัจจุบัน มีสิ่งชักจูงให้มีพฤติกรรมเสื่อมเสียโดยเกิดจากสิ่งแวดล้อมและตัวบุคคลเป็นสำคัญ ซึ่งในด้านการแก้ไขปัญหาสังคม ควรให้การศึกษาแก่

ประชาชนอย่างทั่วถึงและให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจด้านทรัพยากร ส่งเสริมการลงทุน ให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะในครอบครัวเป็นสำคัญ ผู้ศึกษาวิจัยขอนำปัญหาสังคมไทยซึ่งได้รวบรวมวรรณกรรมแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม 1) กลุ่มความรุนแรงในครอบครัว (2) กลุ่มพัฒนาเด็กและเยาวชน 3) กลุ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) กลุ่มยาเสพติด โดยแต่ละกลุ่มมีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้คือ

1) *กลุ่มความรุนแรงในครอบครัว* สภาพสังคมที่ถูกย่ำยีให้บริโภคเกินกว่าความจำเป็นในปัจจุบัน โดยไม่คำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจในครอบครัว จึงได้มีผู้กระทำความผิดต่อครอบครัวและสังคมผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ศึกษารวบรวมวรรณกรรมเพื่อเป็นขอบเขตในการศึกษา ดังต่อไปนี้

สรวงธร นาวาผล (2539 : 10) <http://www.childthai.org/cic/cO46.htm> ค้นคืนวันที่ 2 สิงหาคม 2549) ได้กล่าวว่า เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมเมือง ครอบครัวก็ได้รับผลกระทบ เพราะเข้าไปลดขนาดของครอบครัวให้เหลือเพียงสองชั่วอายุคน พ่อแม่กับลูก แต่บางครอบครัวมีแต่แม่ หรือครอบครัวที่เหลือเพียงแต่ลูกๆ ที่ใช้ชีวิตร่วมกันโดยลำพัง ซึ่งมีผลทำให้สถาบันครอบครัวไม่เข้มแข็ง อาจเกิดความทารุณทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือความก้าวร้าวที่แสดงออกมาในครอบครัว เป็นข้อบ่งชี้ว่าคนในครอบครัวขาดศักยภาพของการใช้ชีวิตร่วมกัน จึงกลายเป็นแหล่งระบายความคับข้องใจในชีวิตประจำวัน ซึ่งถือว่าเป็นมหันตภัยใกล้ตัวที่โหดร้ายที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการทารุณทางด้านจิตใจที่กินลึกอยู่ภายในใจ

โสภา ชปิลนนท์ (2540 : 6) ได้กล่าวว่า ความรักความอบอุ่นเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อพัฒนาการตามวัยในชีวิตของเด็ก การจะป้องกันปัญหาหรือลดปัญหาสังคมวิธีหนึ่งคือการผูกรักในครอบครัวและการถนอมรักในครอบครัว ได้อ้างอิงแนวคิดของ อีริค โพรมม นักจิตวิทยาด้านสังคมเกี่ยวกับการสร้างศิลปะการผูกรักว่า ทุกฝ่ายต้องรู้จักการถนอมจิตใจ ต้องเข้าใจหรือรู้จักคนที่เรารัก ควรปรับตัวเข้าหากัน ให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล ยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังกล่าวถึงวิธีการถนอมรักกันว่า (1) ไว้ใจ (2) สนับสนุนและให้กำลังใจ (3) ให้อภัย (4) รู้จักวิธีการสื่อสาร

ภัสสร ลิมานนท์ (2541 : 258-260) <http://www.mahidol.ac.th> ค้นคืนวันที่ 2 สิงหาคม 2549) ได้กล่าวถึง ปัญหาครอบครัวไทยปัจจุบันส่วนหนึ่งเกิดจากค่านิยมและการประพฤติปฏิบัติบางประการที่สืบทอดกันมา ที่เห็นชัดคือการยกให้ชายเป็นใหญ่กว่าหญิง การยอมรับให้ชายใช้ชีวิตอย่างอิสระ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวน้อยเกินไป เป็นสาเหตุสร้างปัญหาให้ครอบครัวในรูปแบบต่างๆ อาทิ ดื่มเหล้า เจ้าชู้ เทียบโสเภณี มีภรรยาบ่อย การทุบตี

หรือทำร้ายสมาชิกครอบครัว การหย่าร้างหรือทอดทิ้งครอบครัว แนวทางและมาตรการที่จะทำให้ผู้ชายมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากขึ้น คือ ต้องเริ่มแก้ไขจากภายในครอบครัว ไม่เน้นการแบ่งแยกความรับผิดชอบหลายๆ ด้านระหว่างชายและหญิง กิจกรรมในชุมชนต้องจัดให้มีการอบรมในบ้านและในโรงเรียน ปรับเปลี่ยนนโยบายและแนวปฏิบัติระดับชาติให้เห็นว่าความสามารถมีขึ้นอยู่กับเพศ

สุริษา คงบัว และคณะ (2542 : 1) ได้กล่าวถึง ความรุนแรงในครอบครัวว่าเป็นปัญหาที่ละเอียดอ่อนซับซ้อนเพราะมีปัจจัยสาเหตุหลายอย่างที่เกี่ยวของ ครอบคลุมทั้งปัญหาความรุนแรงยังมีอยู่การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ถูกระทำรุนแรงก็ยังคงมีความสำคัญ แต่ต้องพัฒนารูปแบบและวิธีการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ส่วนการดำเนินการเชิงรุกเพื่อขจัดความรุนแรง ต้องดำเนินการในการหามาตรการที่เหมาะสมเพื่อขจัดรากเหง้าของปัญหาและนำไปสู่สังคมที่มีความเสมอภาค

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544 : 4) ได้กล่าวถึง ครอบครัวเป็นทั้งสถาบันสังคม (Social institution) และเป็นองค์กรสังคม (Social organization) สังคมจะอยู่ไม่ได้ถ้าครอบครัวไม่ยั่งยืน หน้าที่ของครอบครัว มี 4 ประการ (1) ปรับตัว (2) บรรลุเป้าหมาย (3) รักษาระเบียบ (4) สร้างความมั่นคงให้กับสังคม และยังกล่าวถึงปัญหาของครอบครัวในปัจจุบันว่า เกิดจากการเปลี่ยนแปลงรอบด้านทำให้มีฐานะคลอนแคลน สังคมสมัยใหม่เปิดโอกาสให้หนุ่มสาวลดความสำคัญของสถาบันครอบครัว และคนชรามีมากขึ้นทำให้เป็นภาระกับครอบครัว

วัชร อੰนาค (ม.ป.ป : 7) <http://www.childthai.org> ค้นคืนวันที่ 3 สิงหาคม 2549) ได้กล่าวถึง ปัญหาที่เป็นเหตุความขัดแย้งในครอบครัว คือ (1) ความเคยชินในการปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัว (2) การเงิน ใช้จ่ายเกินความจำเป็น และสร้างหนี้สิน (3) การตกงาน และความไม่มั่นคงของงาน (4) เพื่อนเข้ามาก้าวภายในชีวิตครอบครัว (5) ให้ความสำคัญกับญาติพี่น้องของแต่ละฝ่ายมากเกินไป (6) การนอกใจ และ (7) การเลี้ยงดูลูก ส่วนแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งมี 3 ขั้นตอน คือ (ก) ควรมีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน "Show Respect" (ข) หาทางตกลงกันแทนการทะเลาะวิวาท "Seek Areas of Agreement" (ค) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ "Mutually Participate in Decision"

ส. อินทร์สุขศรี (ม.ป.ป : 9) <http://www.clinicrak.com/messages> ค้นคืนวันที่ 10 สิงหาคม 2549) ได้กล่าวว่า สถิติการหย่าร้างของคู่สมรสไทยมีเพิ่มขึ้น ทำให้มีผลกระทบต่อสภาพครอบครัวที่มีลักษณะบ้านแตก กระทบจิตใจลูก และยังกระทบสืบเนื่องถึงสภาวะเศรษฐกิจของครอบครัวและสังคมด้วย การหย่าร้างมิใช่มีสาเหตุจากความไม่ซื่อของผู้ชายฝ่าย

เดียว ปัจจุบันสถิติการฟ้องหย่าเกิดจากความไม่เชื่อของผู้หญิงมีมากขึ้น ปัญหาการหย่าร้างเป็นปัญหาร้ายแรงสำหรับชีวิตคู่ ถ้าคนเราไม่รู้จักพอใจในสิ่งที่ตนมี และรู้จักหน้าที่ของตัวเองดี การประพฤติผิดศีลธรรมของการครองเรือนและปัญหาครอบครัวก็จะไม่เกิดขึ้น ชีวิตคู่ก็มีความสุข

2) กลุ่มการพัฒนาเด็กและเยาวชน

ปัจจุบันการละเมิดสิทธิเด็กและเยาวชนรวมทั้งการค้าประเวณีการทำร้ายจิตใจ มีแนวโน้มสูงขึ้นยังมีผลกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้นำความรู้ข้อมูลวรรณกรรมตามองค์ความรู้ ดังต่อไปนี้

เกษม ตันติผลาชีวะ (2540 : 23) ([http:// www.i.am / thaidoc](http://www.i.am/thaidoc) ค้นคืนวันที่ 20 กันยายน 2549) กล่าวว่า สาเหตุที่เด็กก่ออาชญากรรมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายอย่าง ความเป็นอาชญากร (Criminality) นั้นมีการถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ แต่ก็เพียงปัจจัยหนึ่ง แต่ปัจจัยการเลี้ยงดูและสิ่งแวดล้อมของเด็ก น่าจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเด็กมากกว่า อย่างอื่น เด็กทุกคนมีความต้องการคล้ายคลึงกันและมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ได้ตามโอกาสและวัยอันควร การที่จะเกิดความมั่นคงและความปลอดภัยได้ เด็กก็พร้อมที่จะยอมรับกฎเกณฑ์และระเบียบวินัย ซึ่งเด็กต้องการให้มากกว่าจะปล่อยให้เขาแคว้งคว้าง

สรจักร ศิริบริรักษ์ (2541 : 22) กล่าวว่า ปัญหาสังคม เช่น คดีฆาตกรรม ผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบและมีบทบาทต่อการเกิดอาชญากรรม คือ ตัวฆาตกร สถาบันครอบครัว ชุมชนและรัฐบาล ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเกี่ยวกับเยาวชนล้วนมีสาเหตุมาจากครอบครัว ฉะนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำของเด็กและเยาวชน ได้แก่ (1) ความรักความอบอุ่นภายในครอบครัว (2) ความรักใคร่กลมเกลียวกันของ บิดา-มารดา (3) เด็กมีความรู้สึกหวงหวาดความรักความอบอุ่นขาดความสุข กลายเป็นเด็กมีปัญหา ไม่ร่าเริงและง่ายต่อการถูกชักจูงไปในทางที่ผิด (4) การอบรมที่ขาดความพอดี มีส่วนทำให้เด็กกระทำผิดได้ง่าย

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2541 : 17) ได้กล่าวว่า ปัญหาเด็กในสังคมมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทั้งเด็กเร่ร่อน เด็กหนีโรงเรียน เด็กกระทำความผิด ฯลฯ ครอบครัวไม่สนใจให้ความสำคัญต่อการอบรมสั่งสอน ไม่ยอมรับภาระดูแลลูก นักวิชาการเชื่อว่าเด็กสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้เป็นคนดีได้ ถ้าได้รับการอบรมเลี้ยงดูและปลูกฝังให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี วิธีพัฒนาเด็กในสังคม โดย (1) พัฒนาที่ตัวบุคคลโดยตรงตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดา (2) พัฒนาเด็กโดยใช้อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ต้องจัดให้เด็กอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัววราบรื่น มีการอบรมเลี้ยงดูที่ดี รักและเอาใจใส่

สยามรัฐ (2542 : 30) กล่าวถึง แนวทางของการพัฒนาเด็กให้มีประสิทธิภาพ อย่างยั่งยืนประกอบด้วย (1) สร้างสรรค์จิตสำนึกเรื่องเด็กในสังคม (2) สร้างตรรกะชีวิตการพัฒนาคือ ครอบครัวอบอุ่น (3) ส่งเสริมชุมชนเข้มแข็ง (4) ปฏิรูปการเรียนรู้ในโรงเรียนโดยเอาคนและสถานการณ์จริงเป็นตัวตั้ง (5) สนับสนุนพ่อแม่ในฐานะเลี้ยงดูลูกได้ดี (6) ส่งเสริมการเป็นอาสาสมัครเพื่อเด็กเยาวชนและครอบครัว (7) ส่งเสริมการวิจัยเกี่ยวกับเด็กเยาวชนและครอบครัว (8) ออกกฎหมายที่ดีที่สุดเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเด็ก

มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก (2543 : 18) ได้กล่าวว่า เด็กทุกคนในโลกไม่ได้มีความหมายเพียงเป็นผู้สืบทอดเผ่าพันธุ์ความเป็นมนุษย์เท่านั้น หากแต่เด็กทุกคนในโลกคือ ผู้สืบทอดจิตวิญญาณที่ดั่งาม และพัฒนาโลกในอนาคตไปสู่ความยั่งยืน

จรรยา สุวรรณทัต (ม.ป.ป : 24) <http://www.chidthai.org> ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549 กล่าวว่า เด็กไทยในอดีตมีบุคลิกภาพไม่ก้าวร้าว อ่อนน้อม ซื่อสัตย์สุจริต กตัญญูให้ความเคารพเกรงใจต่อผู้อาวุโส กิริยามารยาทเหมาะสมกับกาลเทศะ ปัจจุบันการอบรมเลี้ยงดูเด็กต้องปรับไปตามยุคสมัย การพัฒนาจิตและพฤติกรรมแตกต่างไปจากอดีต เช่น มีบุคลิกภาพแบบรุก และพึ่งตนเอง ชอบการแข่งขัน ให้ความสำคัญกับวัตถุมากกว่าจิตใจ มีความเป็นตัวของตัวเองมาก คำหนึ่งถึงเรื่องกิริยามารยาทน้อยลง ธรรมชาติของเด็กมีความต้องการในสิ่งต่างๆ ตามวัย เช่น การยอมรับจากกลุ่มเพื่อนและสังคมในวงกว้าง แต่ลักษณะจิตใจและพฤติกรรมที่จะนำไปสู่จุดหมายปลายทางที่ถูกที่ควรนั้น ต้องได้รับการประคับประคองจากสังคมแวดล้อม โดยเฉพาะพ่อแม่และครูผู้รับผิดชอบ การอบรมดูแลเด็กด้วยการปลูกฝังลักษณะที่พึงปรารถนาจึงเป็นสิ่งที่พ่อแม่และครูไม่ควรเพิกเฉย

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (ม.ป.ป : 25) <http://www.chidthai.org> ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549) กล่าวว่า ความหวังสำหรับเด็กไทย(1) ความหวังของผลการพัฒนาต่อตัวเด็ก เพราะเด็กไทยเป็นเด็กฉลาด ดี และมีความสุข เนื่องจากได้รับการพัฒนาสูงสุดตามศักยภาพในทุกด้าน (2) ความหวังต่อปัจจัยส่วนบุคคลของเด็ก เพราะเด็กรู้จักคิดปรับตัวได้ และมีวินัยในการพัฒนาตนเอง (3) ความหวังต่อสิ่งแวดล้อมของเด็ก เพราะครอบครัวที่มีเมตตาต่อกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้เด็กได้ผ่านกระบวนการขัดเกลา (socialization) ที่เหมาะสม ฉะนั้นกระบวนการพัฒนาเด็กควรมุ่งที่ครอบครัวและชุมชนเป็นสำคัญ และยึดพื้นที่เป็นหลัก รัฐควรรับผิดชอบและมีบทบาทสำคัญในการสร้างศักยภาพพื้นฐานของเด็ก สร้างพลังให้กับครอบครัวและชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจถึงการสร้างครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและผู้ใหญ่ที่จะเอื้อต่อการพัฒนาร่วม เสริมวัฒนธรรมไทยเชิงบวก เพื่อให้เข้มแข็งมีความเอื้อต่อการพัฒนาและ

สามารถต่อต้านภัยอันตรายของสังคมได้ และดูแลไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิเด็ก ไม่ให้เด็กได้รับการทารุณและถูกทอดทิ้ง

ประเวศ วะสี (ม.ป.ป : 26) <http://www.chidtha.org> ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549) กล่าวว่า กลไกในการที่จะทำงานการพัฒนาเด็กไทยให้ได้ผลควรประกอบด้วย (1) ความชัดเจนในเจตนารมณ์ร่วม โดยใช้คนเป็นตัวตั้ง (2) แรงปฏิรูปการศึกษา เพราะทำให้เกิดความเข้มแข็งในการพัฒนา (3) ความสำคัญของอาหารและโภชนาการ เด็กไทยทุกคนควรได้รับอาหารตามความเหมาะสมทางโภชนาการ (4) มาตรการเฉพาะหน้าและมาตรการในระยะยาว โดยอาศัยมาตรการรุกและรับพร้อมกัน (5) การพัฒนาชุมชนโดยมีชุมชนเป็นหลัก มีองค์กรอื่น ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนเข้มแข็ง (6) การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการทำงาน การร่วมมือกันทุกฝ่าย เรียนรู้ผ่านขั้นตอนเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งกับประชาชนและชุมชน (7) องค์กรสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาเด็กไทย เน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายอย่างเชื่อมโยงกัน ทั้งฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกำหนดนโยบายและแผน ฝ่ายปฏิบัติ ฝ่ายชุมชน (8) การประชุมสมัชชาแห่งชาติเพื่อเด็กเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย (9) บทบาทของสื่อมวลชน สื่อมวลชนควรมีบทบาทในการออกกฎหมาย เพื่อควบคุมการใช้สื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ควรมีองค์กรมหาชนอิสระเป็นผู้ดูแล

อานันท์ ปันยารชุน (ม.ป.ป : 29) <http://www.chidtha.org> ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549) กล่าวถึง การลงทุนเพื่อเด็กไทยว่าเป็นการลงทุนที่ได้ผล หากเป็นการลงทุนที่มีหลักการอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมและทำได้ ก่อให้เกิดความเสมอภาคในกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ และเกิดการพัฒนายั่งยืน ดังนั้น ทุกฝ่ายต้องร่วมกันไม่ใช่เป็นภาระหน้าที่ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การยอมรับข้อผูกพันในการลงทุน ต้องเกิดขึ้นในทุกระดับของสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและอาศัยกลวิธีที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ได้คุณค่าสูง และยังเป็นเรื่องเร่งด่วน เพราะเด็กคืออนาคตของชาติ ฉะนั้น การลงทุนเพื่อเด็กจึงเป็นการลงทุนเพื่ออนาคตของชุมชน สังคม ประเทศชาติ และโลก หากสังคมใดไม่ให้ความสนใจต่อการพัฒนาเด็กในแนวทางที่ถูกต้องแล้ว สังคมนั้นย่อมไม่มีอนาคตและไม่อาจพัฒนายั่งยืนต่อไปได้

สุวณี รักรธรรม (2549 : 16) กล่าวถึงสตรีและเด็กที่ถูกกระทำรุนแรงไม่ว่าจะเป็นทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือถูกละเมิดทางเพศ จำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาลอย่างเร่งด่วน อย่าปล่อยทิ้งไว้จนเป็นภาวะการณ์ป่วยเรื้อรังที่ยากต่อการแก้ไขและมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกกระทำรุนแรงซ้ำ

3) กลุ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สภาพแวดล้อมในสังคมปัจจุบัน มีแหล่งอบายมุข สถานบันเทิงมากมาย และในสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ยังทำให้คนหันไปประกอบอาชญากรรม จี้ปล้น ข่าชิงทรัพย์ ซึ่งในสภาพที่ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในปัจจุบัน ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูล ขอบเขตวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2539 : 39) <http://www.school.nrt.th/library>

ค้นคืนวันที่ 15 ธันวาคม 2549 กล่าวถึง ภัยอันตรายที่เกิดกับผู้หญิงและเด็กสาวทุกคน ในยุคที่สภาพเศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วิธีที่จะคุ้มครองตนเองให้รอดพ้นจาก ภัยอันตรายได้โดย (1) ศึกษาข้อมูลทุกประเภทซึ่งเป็นที่มาของพิษภัยในการดำเนินชีวิต (2) ศึกษา แนวทางการป้องกันภัยอันตรายอันเกิดขึ้นกับผู้หญิง เช่น วิธีป้องกันอย่างง่าย ระวังไม่ไปอยู่ในที่ เสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น (3) ตั้งสติให้มั่นคงใช้ปัญญาพิจารณาหาแนวทางให้หลุดพ้นจาก สถานการณ์อย่างสุขุมรอบคอบ (4) หาข้อมูลสถานที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีที่ต้องการขอ ความช่วยเหลือ เช่น ตำรวจ 191 เป็นต้น

ศรีศักดิ์ จามรมาน และ นกมล ภรรณิกา (2544 : 47) <http://www.abac-ksc.poll.th.org> ค้นคืนวันที่ 22 ธันวาคม 2549) ได้สำรวจความหวาดกลัวต่ออาชญากรรมของ กลุ่มผู้หญิงและเด็กในเมืองหลวงยุควิกฤตเศรษฐกิจ ดำเนินการสำรวจในช่วงระหว่าง วันที่ 15-18 ตุลาคม 2540 เป็นการศึกษาเพื่อจัดอันดับ ความหวาดกลัวของอาชญากรรม พบว่า (1) การข่มขืน การลวนลามทางเพศ การคุกคามทางเพศ (2) การฆาตกรรมหรือพยายามฆ่า (3) การชิงทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ (4) การทำร้ายร่างกาย และ (5) การล้วงกระเป๋า สาเหตุของความหวาดกลัวอาจเกิด จาก การแยกอยู่อย่างโดดเดี่ยวของบ้านแต่ละหลัง ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของประชาชนใน ชุมชน ซึ่งเป็นลักษณะธรรมชาติของโครงสร้างสังคมเมืองที่อยู่อย่างตัวใครตัวมัน ซึ่งช่องหรือ โอกาสให้เกิดอาชญากรรม และเป็นอุปสรรคต่อการปราบปรามอย่างมาก ปัจจัยอื่นที่เป็นอุปสรรค ต่อการปราบปราม คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้าแก้ไขสถานการณ์ กฎหมายที่มี ช่องว่างอยู่มาก สื่อของข่าวการลงโทษอาชญากรรมมีส่วนที่น้อยกว่าสื่อของข่าวการจับอาชญากร เมื่อประชาชนรับรู้ประสิทธิผลของการปราบปรามอาชญากรน้อย ความกล้าในการร่วมมือกับ เจ้าหน้าที่จึงไม่ค่อยปรากฏมากนัก ส่วนแนวทางที่เป็นไปได้ของการมีส่วนร่วมในการป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม (1) มาตรการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ดี (2) มาตรการเกี่ยวกับความ เป็นอยู่ของปัจเจกบุคคล (3) มาตรการเกี่ยวกับวิธีป้องกันภัยอาชญากรรมของแต่ละคน (4) มาตรการเกี่ยวกับอาคารป้องกันภัย (5) มาตรการเกี่ยวกับเพื่อนบ้านช่วยกัน (6) มาตรการ

เกี่ยวกับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (7) มาตรการที่เกี่ยวกับกฎหมายที่ไม่ควรมีช่องว่างให้เกิดอาชญากรรมซ้ำซากมาตรการทั้งหมดต้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและไปด้วยกันปัญหาอาชญากรรมจึงจะลดลงได้

โกศล วงศ์สวรรค์ สุธีลา ตุลยเสถียร และสถิต วงศ์สวรรค์ (ม.ป.ป : 40) กล่าวถึง สาเหตุของอาชญากรรมในประเทศไทยเกิดจาก (1) สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้เพราะสังคมไทยต่างๆ ไม่สามารถควบคุมสมาชิกให้อยู่ในบรรทัดฐานได้ (2) ความบกพร่องทางจิต เช่น เป็นโรคจิต โรคประสาท ความคิดเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคม สภาพจิตที่ถูกบังคับ สาเหตุดังกล่าวเนื่องจากโครงสร้างทางสังคมที่ต่างกัน ทำให้อาชญากรรมในเมืองและชนบทมีความต่างกัน จะเห็นว่า อาชญากรรมในเมืองส่วนใหญ่เป็นอาชญากรรมผู้ดี (White collar shirr) มีการวางแผนอย่างแยบยล คดีส่วนใหญ่จะเป็นคดีอุกฉกรรจ์ สะเทือนขวัญ คดีที่รัฐเสียหาย เพราะผลของภาวะกดดันของระบบเศรษฐกิจและสังคม ส่วนอาชญากรรมในชนบทมักเกิดจากลักษณะนิสัยของบุคคลที่มีแนวโน้มไปสู่การกระทำผิดโดยไม่รู้ตัวหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เช่น คดีประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย ทรัพย์ การบันดาลโทสะ และความยากไร้ทางเศรษฐกิจ การป้องกันต้องอาศัยความร่วมมือจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จัดระเบียบสังคม ให้ความรู้เกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้น สร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงภัยอันตราย และร่วมรับผิดชอบในการป้องกันตลอดจนลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา ส่วนการแก้ไขกระทำโดย (1) รัฐบาลและหน่วยงานราชการต้องแก้ไขปัญหาค้นพื้นฐาน (2) สถาบัน องค์การควรให้ความร่วมมือกับรัฐ (3) ประชาชนต้องตระหนักถึงโดยอบรมลูกหลานให้ถูกทาง (4) เข้าค่ายอบรมให้ประพฤติตนเป็นคนดี (ละลายพฤติกรรม) (5) การลงโทษผู้กระทำผิดอย่างรุนแรง (6) ปรับปรุงโครงสร้างสังคมที่เหมาะสม (7) กรรมวิธีเพื่อการปลดปล่อย เช่น การกักกัน คุมประพฤติ พักการลงโทษโดยมีเงื่อนไข

4) กลุ่มยาเสพติด

ในสภาวะปัจจุบัน ปัญหายาเสพติดขยายวงกว้างออกไปในทุกกลุ่มอาชีพ และกลุ่มที่น่าเป็นห่วงมากคือ กลุ่มเยาวชน การให้ความรู้เรื่องยาเสพติด ควรมีการเน้นเป็นพิเศษในเรื่องโทษภัยของยาเสพติดที่ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของสมองและผลกระทบในด้านต่างๆ ของคนเราตั้งแต่เริ่มต้นการใช้ยาเสพติด ควรให้บุคคลในวัยต่าง ๆ ได้มีความรู้ในเรื่องโทษภัยยาเสพติด ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้นำองค์ความรู้ขอบเขตวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

ปวีณา หงสกุล (2539 : 50) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ เยาวชนกับยาเสพติด : ปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อดูปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดสู่เยาวชนไทยในปัจจุบัน หาแนวทางแก้ไขและกำหนดนโยบายหรือวิธีการแก้ปัญหาเสพติดในเยาวชน ผลการศึกษา พบว่า

ปัญหายาเสพติดเป็นผลกระทบมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยี ซึ่งสวนทางกับสภาพจิตใจของคนในสังคม สถาบันครอบครัวที่อ่อนแอ การแพร่ระบาดมีทั้งในชุมชนแออัด และสถานศึกษาโดยเด็กเยาวชนนำเข้าไปภายใต้บทบาทที่ผู้ใหญ่กำหนดให้ และเมื่อถูกดำเนินคดีกฎหมายจะลดหย่อนโทษให้ ได้เสนอแนวทางแก้ไข โดยให้ใช้มาตรการป้องกัน ปรามปราม ทำลายแหล่งผลิต และการบำบัดฟื้นฟู

ปรีชา วิหคโต (2540 : 51) ได้ศึกษาสภาพการใช้ยาเสพติดของนักเรียนระดับประถมศึกษา เพื่อดูสภาพการณ์และรูปแบบการใช้ยาเสพติด ศึกษาความรู้และเจตคติเกี่ยวกับยาเสพติด และศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การใช้ยาเสพติดของนักเรียนระดับประถมศึกษา ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการใช้ยาจะทดลองใช้ครั้งเดียวแล้วเลิก การรับรู้เกี่ยวกับสารเสพติดนั้น นักเรียนจะรับรู้จากของจริงมากที่สุดในกลุ่มของที่หาซื้อมาได้ง่าย ส่วนกลุ่มที่ผิดกฎหมายจะรับรู้จากสื่อมวลชน ปัจจัยที่นำไปสู่การเสพหรือไม่นั้น ได้แก่ ครอบครัว ตัวนักเรียน เช่น ความพอใจของตน การเอาอย่าง และการมีกิจกรรมหรือไม่มีระหว่างหยุดพักและหลังเลิกเรียน นอกจากนี้ยังเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เพื่อนฝูง งานวิจัยได้เสนอให้มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันแก้ไขไว้ในหลักสูตร และให้หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมให้ความรู้มากขึ้น

กุหลาบ รัตนสังธรรม (2541 : 52) เป็นการศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวกับปัญหาเสพติดและพฤติกรรมทางเพศของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด พฤติกรรมทางเพศและความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์ ของนักศึกษาอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การทะเลาะกันของครอบครัวเป็นสาเหตุทำให้สัมพันธภาพในครอบครัวลดลง การเลี้ยงดูบุตรเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบเก่ากับแบบใหม่ การตัดสินใจใช้ยาเสพติดขึ้นกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณและโทษ ผลของความรู้ทำให้กลายเป็นความรู้สึกและอารมณ์ที่อยากลอง พฤติกรรมต่อการตัดสินใจใช้ยาขึ้นอยู่กับความพร้อมของเยาวชน นักศึกษาจะรู้สึกปกติกับการที่เพื่อนติดไม่ติดยา สำหรับพฤติกรรมทางเพศ เมื่อมีความต้องการจะไม่ปฏิเสธกับการมีเพศสัมพันธ์ การรักร่วมเพศเป็นเรื่องปกติเพราะขึ้นกับความสัมพันธ์ในครอบครัวว่าจะดีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ควรร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษากับครอบครัวเพื่อสร้างแรงจูงใจในการต่อต้านยาเสพติด และหาวิธีแก้ไขทัศนคติต่อพฤติกรรมทางเพศของนักศึกษา

5.1.3 ความรู้ด้านการพัฒนาสังคม

การพัฒนาสังคม ควรพัฒนานโยบายสวัสดิการให้มีความเป็นสาธารณะมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการ

พัฒนา และการสร้างฐานพัฒนาสังคมด้านสวัสดิการสังคมนอกระบบขึ้นมาเป็นทางเลือกที่มีความสำคัญในสังคมไทย

ในด้านการพัฒนาสังคมแยกประเภทของการพัฒนาสังคมออกเป็น 3 กลุ่มที่สำคัญในการทบทวนวรรณกรรมคือ 1) กลุ่มทฤษฎีความรู้ด้านการพัฒนาสังคม 2) กลุ่มการพัฒนาสังคมเมือง 3) กลุ่มการพัฒนาสังคมชนบท โดยแต่ละกลุ่มผู้ศึกษาวิจัยนำวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากผู้รู้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีความรู้ด้านการพัฒนาสังคม

แนวคิดด้านการพัฒนาสังคมคือการพัฒนาการงานสังคมสงเคราะห์ เป็นการเอาทฤษฎีที่มีอยู่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ผู้ที่มีส่วนในการพัฒนาสังคมงานสังคมสงเคราะห์คือนักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครทั้งที่เป็นพระภิกษุ และฆราวาส ตลอดจนผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ก็หาวิธีการหรือแนวทางในการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้าและให้สามารถช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งบุคคล กลุ่ม ชุมชนและสังคม ได้อย่างจริงจังดังนี้

นางลักษณะ เอมประดิษฐ์ (2541 : 2) ได้กล่าวถึงการสังคมสงเคราะห์กับการพัฒนาสังคมว่า มีจุดมุ่งหมายที่คล้ายคลึงและสนับสนุนกัน หลายคนเชื่อว่าสังคมสงเคราะห์สามารถเป็นมรรควิธีที่มุ่งสู่การพัฒนาสังคม การทำงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการไม่ว่าระดับใด จะช่วยให้เกิดการพัฒนาสังคมได้อย่างแน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนักสังคมสงเคราะห์ทุ่มเทความรับผิดชอบในการทำงานเพื่อผู้รับบริการมาก ก็จะยิ่งช่วยให้เกิดการพัฒนาสังคมได้เร็วขึ้นและมากขึ้น บางครั้งนักสังคมสงเคราะห์เองอาจเป็นนักพัฒนาสังคมได้ด้วยก็ได้ หากใช้ความรู้ความสามารถให้เป็นผลดีต่อระบบผู้รับบริการ และเห็นความเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงประสงค์แก่ระบบผู้รับบริการและระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สนิท สัมครการ (2542 : 13) กล่าวถึง แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความทันสมัยหรือพัฒนาการของสังคม 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มที่เน้นความจำเป็นหรือการวางเงื่อนไข เพื่อพัฒนาตามแบบอย่างสังคมที่พัฒนาแล้วในปัจจุบัน (ยุโรปตะวันตกหรืออเมริกาเหนือ) เป็นตัวแบบจึงต้องสร้างเงื่อนไขเพื่อให้เป็นภาพพจน์ (image) ของสังคมที่ด้อยพัฒนาเพื่อทำให้สังคมเหล่านี้พัฒนา เรียกว่ากลุ่ม นิยมทฤษฎีจำเป็น (necessity theory) (2) กลุ่มพัฒนาการสังคมมนุษย์ในแง่โอกาส จังหวะและความน่าจะเป็นไปได้ ตามสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ แนวคิดหลักคือ (ก) ไม่ยึดสังคมใดสังคมหนึ่งในปัจจุบันเป็นตัวแบบเพื่อพัฒนาสังคมของตนเองไม่ว่าสังคมนั้นจะพัฒนาหรือทันสมัยเพียงใด (ข) เชื่อว่าทุกสังคมต่างมีโอกาสที่จะพัฒนาและทันสมัยได้ด้วยกันทั้งนั้น จึงเรียกว่า กลุ่มทฤษฎีเป็นไปได้ (possibility

theory) จะเห็นว่าแนวคิดของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มทฤษฎีจำเป็นเชื่อว่า เหตุการณ์ต่างๆ ต้องเกิดขึ้นตามขั้นตอน ส่วนกลุ่มทฤษฎีเป็นไปได้ เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่จำเป็นต้องเป็นขั้นตอน คืออาจจะเกิดขึ้นอย่างผิดคาดก็ได้

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2544 : 3) <http://welfareforall.org> ค้นคืนวันที่ 13 มกราคม 2550) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ social safety net ในประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงไป กรอบแนวคิดและนโยบายด้านนี้ขยายกว้างขึ้น เมื่อก่อนสวัสดิการสังคม คือ การช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสเท่านั้น แต่ปัจจุบันได้รวมเอาการประกันสังคมและบริการสังคมเข้าไปด้วย งานทั้ง 3 ด้านนี้มีโครงการและการปฏิบัติที่เป็นจริง แต่ความรู้ความเข้าใจในบางด้านรวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงานและความครอบคลุมยังคงต้องมีการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนากันไป โดยเฉพาะภาคเอกชนมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดการอยู่เป็นจำนวนมาก เครือข่ายสังคมและวัฒนธรรมก็เป็นจักรกลอีกตัวหนึ่งในการบริหาร social safety net ในสังคมไทย และเป็นส่วนที่ขาดการศึกษาวิจัยทั้งระดับลึกและระดับกว้างอีกมาก ถึงแม้การศึกษาวิจัยในส่วนนี้จะมียุ่เป็นจำนวนไม่น้อยแต่ก็เป็นการศึกษาแบบแยกส่วน ไม่มีการเชื่อมต่อให้งานเหล่านี้เป็นโครงข่ายความปลอดภัยทางสังคม

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2545 : 1) ได้กล่าวถึง การจัดทำแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545-2549) ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีคุณภาพ และมุ่งเน้นพัฒนาสู่สังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพใน 3 ด้าน คือ สังคมคุณภาพ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบหลักของงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ และแผนฉบับนี้ มีลักษณะเป็นแผนแม่บทเพื่อขึ้นำการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ โดยให้ความสำคัญกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การพัฒนา การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผลเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแผนปฏิบัติการรองรับให้ได้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิผู้ที่ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน ผู้ด้อยโอกาส และผู้ถูกทอดทิ้งทางสังคม ซึ่งแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 4 นี้ จะเป็นแผนกสำคัญแผนหนึ่งในการตอบสนองต่อแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ให้มีความชัดเจนและเกิดผลทางปฏิบัติในส่วนของงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์มากขึ้น มีเป้าหมาย (1) ขยายระบบความมั่นคงทางสังคมให้ได้

มาตรฐานครอบครัวประชาชนมากขึ้น (2) ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้น (3) มีเครือข่ายการประสานงานด้านสวัสดิการสังคมอย่างเป็นระบบ

2) กลุ่มการพัฒนาสังคมเมือง

สังคมเมือง เป็นชุมชนที่อาศัยอยู่ในเมืองและในเขตเทศบาล รวมถึงสังคมเมืองหลวง ซึ่งเป็นสังคมเมืองหลวง ในด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในการพัฒนาสังคมเมืองควรพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สภาพแวดล้อม การศึกษา และในการศึกษาวรรณกรรมได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

กาญจนา หมาดหล้า (2540 : 24) ได้ศึกษารูปแบบการดำเนินงานพัฒนาชุมชนในหน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อศึกษาการดำเนินงานพัฒนาชุมชนของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล หาคความสัมพันธ์ของปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานพัฒนาชุมชน และศึกษารูปแบบการดำเนินงานพัฒนาชุมชนของหน่วยการปกครองท้องถิ่น รูปแบบเทศบาลที่เหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานพัฒนาชุมชนของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล มี 3 ลักษณะ คือ (1) การดำเนินงานโดยองค์กรชุมชน มีลักษณะเป็นการประสานงาน ปัจจัยที่ผลต่อการดำเนินงาน คือ ประสพการณ์ฝึกอบรม (2) การตอบสนองของความต้องการของชุมชน เทศบาลจะดำเนินการ ปัจจัยที่ผลคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม (3) การมีส่วนร่วมของประชาชน มีลักษณะการใช้ประโยชน์จากโครงการพัฒนา รูปแบบที่ชุมชนสามารถดำเนินการได้ควรกระจายอำนาจและดำเนินการให้ชุมชนเทศบาลเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุน ส่วนองค์กรชุมชนควรทำงานเป็นทีม มีบทบาทในการเป็นแกนนำส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนเพื่อแบ่งเบาภาระและลดภาระของเทศบาลให้ข้อเสนอว่าเทศบาลควรให้ความสำคัญในการศึกษารูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสม และส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรชุมชนมีการดำเนินงานที่เข้มแข็ง

ไกรวุฒิ ช่วยสถิต (2541 : 18) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตด้านครอบครัวและชุมชนของชาวไทยมุสลิมในชุมชนเมือง ศึกษากรณีชุมชนบ้านหัวสะพานสะเตงและชุมชนกำแพง บางโงย อำเภอเมือง จังหวัดยะลา เป็นการสำรวจสภาพปัจจุบันและระดับคุณภาพชีวิตด้านครอบครัวและชุมชนของชาวไทยมุสลิมในชุมชนเมือง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตครอบครัวและชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และไม่มี ความแตกต่างระหว่างกลุ่มอาชีพรับจ้างและกลุ่มอาชีพอื่นๆ

สุภาพ สุวรรณประเสริฐ (2541 : 21) ได้ศึกษาผลกระทบจากอุตสาหกรรมต่อระบบครอบครัวในหมู่บ้านน้ำกระจายและหมู่บ้านบ่อระกำใกล้ทะเลสาบสงขลา

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลาเพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการพัฒนาสังคมให้กลายเป็นอุตสาหกรรม (Industrialization) ที่มีต่อระบบครอบครัว ในเรื่องผลกระทบที่มีต่อการผลิตสมาชิก ต่อการเลี้ยงดูบุตร ต่อการให้ความรัก ความอบอุ่นแก่ครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาหมู่บ้านให้เป็นสังคมอุตสาหกรรมจะมีผลทำให้การทำหน้าที่ของครอบครัวในการเลี้ยงดูบุตรหลาน ผลิตสมาชิกใหม่ และการให้ความรักความอบอุ่นกับครอบครัวลดลง แต่จะทำให้ครอบครัวมีรายได้เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

สมพร ธงศรี (2542 : 22) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชน เป็นการศึกษาในระดับการมีส่วนร่วมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่า ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน มีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมคือ อายุ การได้การฝึกอบรม การได้รับข้อมูลข่าวสาร ส่วนปัจจัยทางด้านเพศ การศึกษา รายได้ ไม่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วม ข้อเสนอของงานวิจัย พบว่า ควรได้มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างกว้างขวาง ควรได้กำหนดแนวทางให้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง ควรให้ผู้นำฯ ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมชุมชน และเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง

จันทนา อธิยาจิริกุล (2543 : 19) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนสองฝั่งคลองแสนแสบ : ด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนสองฝั่งคลองแสนแสบด้านเศรษฐกิจและสังคม ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของประชาชนสองฝั่งคลอง ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนสองฝั่งคลองแสนแสบมีคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่คุณภาพชีวิตด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนสองฝั่งคลองแสนแสบด้านเศรษฐกิจ (1) อาชีพ (2) อัตราการพึ่งพิง (3) ขนาดของครัวเรือน (4) ลักษณะของชุมชนที่อยู่อาศัย ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านสังคม (ก) พฤติกรรมเสี่ยงด้านสุขภาพ (ข) อัตราการพึ่งพิง (ค) ขนาดของครัวเรือน (4) ลักษณะชุมชนที่อยู่อาศัย (จ) การอยู่ในชุมชนที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การภายนอก

3) กลุ่มการพัฒนาสังคมชนบท

สังคมชนบทเป็นชุมชนที่อาศัยอยู่นอกเมืองหรือนอกเขตเทศบาล มีปัญหาความยากจนทำให้ต้องละทิ้งถิ่นฐานอพยพเข้ามาทำงานในเมืองหลวง ตามวรรณกรรมที่ได้ศึกษาดังนี้

วรพันธุ์ รุ่งอรุณ (2540 : 25) ได้ศึกษาบทบาทของพัฒนากรในโครงการ กข.คจ. เพื่อดูสภาพปัจจุบันของบทบาทที่เป็นจริงของพัฒนากรในโครงการ กข.คจ. ในเขตพื้นที่ ศพช. เขต 2 และศึกษาเหตุปัจจัยที่สัมพันธ์กับบทบาทที่เป็นจริงของพัฒนากรในโครงการ ผล การศึกษา พบว่าบทบาทที่เป็นจริงของพัฒนากรคือ พัฒนาการสามารถจัดทำรายงานตามแบบที่ กรมกำหนด ได้มากที่สุด และบทบาทในการสนับสนุนครัวเรือนเป้าหมายการประกอบอาชีพ จะ ปฏิบัติได้น้อยที่สุด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามบทบาทจริง คือ การได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

กฤษณ์พงษ์ จุฑะกนก (2541 : 30) ได้ศึกษาศักยภาพในการพัฒนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น ศึกษาชนบทไทย เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงของศักยภาพในการพัฒนาและภูมิ ปัญญาท้องถิ่นของชุมชนชนบท ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพในการพัฒนาและภูมิ ปัญญาท้องถิ่นของชุมชนชนบท ผลการศึกษา พบว่า ชุมชนมีศักยภาพในการพัฒนาสูง โดยเฉพาะ เรื่องความสามารถปรับตัวให้ยอมรับการผลิตซ้ำ ความอดทนอดกลั้นต่อการเบียดเบียนแย่งชิง ความเชื่อมั่นในหลักธรรมะ มีทักษะในการดำรงชีพอย่างมีความสุข มีความใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่ม ศึกษาหาวิธีการนำชุมชน รู้จุดอ่อน จุดแข็งของชุมชน รู้จักแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด ส่วนภูมิ ปัญญาท้องถิ่น พบว่า มีรูปแบบและวิธีการที่เป็นลักษณะเฉพาะของตนเองในการป้องกันรักษา ชีวิตและทรัพย์สิน จัดสรรทรัพยากรและดำรงชีพร่วมกัน และการสร้างจิตสำนึกความเป็นเจ้าของ ชุมชน ความสัมพันธ์ของศักยภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นนั้น พบว่า สามารถปรับตัวและผลิตซ้ำ เป็นพื้นฐานในการอนุรักษ์ สร้างสรรค์และพัฒนาภูมิปัญญาต่างๆ มีส่วนช่วยให้แสวงหาทางเลือกที่ ดีที่สุดแต่อาจต้องเสริมและกระตุ้นชุมชนให้หารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมต่อไป ให้ข้อเสนอว่า (1) ควรกำหนดนโยบายให้ทุกชุมชนในชนบทมีขีดความสามารถประเมินสถานการณ์ภายนอก ชุมชนวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ของชุมชน (2) เพิ่มขีดความสามารถในการ ใช้ทรัพยากรบุคคลและธรรมชาติให้ได้อย่างเต็มศักยภาพด้วยการเรียนรู้ (Forum)

สมพร ธงศรี (2542 : 28) ได้ศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นมิติการจัดการป่า ชุมชน กรณีดอนปู่ตา เป็นการศึกษากระบวนการจัดการป่าชุมชน ประเภทดอนปู่ตา โดยภูมิ ปัญญาท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า มีกระบวนการจัดการ 3 ประการ ซึ่งเป็นการผสมผสานบทบาท หน้าที่ระหว่างคณะกรรมการหมู่บ้าน และประชาชนในหมู่บ้าน บนพื้นฐานของความเชื่อต่อผี ปู่ตา การสร้างความรู้สึกร่วมกันตามระบบเครือญาติ การใช้ระบบความเชื่ออาวูไล เป็นกระบวนการใช้ ประโยชน์จากดอนปู่ตา เป็นแหล่งไม้ใช้สอยชุมชน แหล่งหาของป่า สมุนไพร ทำเลเลี้ยงสัตว์ และ

สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกระบวนการพิทักษ์ฟื้นฟูใช้การปลูกต้นไม้ทดแทนกรณีกระทำความผิดต่อผิ
ปูตา และการปล่อยให้ต้นไม้ขยายพันธุ์ตามธรรมชาติ

แนวคิดการสังคมสงเคราะห์ การแก้ไขปัญหา การพัฒนาสังคมเป็น
กระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องเป็นระบบเพื่อให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกว่าเดิม มี
วิธีการซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าสามารถนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่สังคมได้อย่างยั่งยืนและมีประโยชน์
โดยกรรมวิธีการเปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลประโยชน์
ส่วนรวม และแผนการดำเนินงานต้องให้สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้ ควรตั้งอยู่บน
รากฐานของสวัสดิการสังคมที่ดีประชาชนพึงได้รับ

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมในประเทศไทย

คำว่า “สวัสดิการสังคม” มีรากฐานจากการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมืองการ
ปกครอง สังคม ศาสนา วัฒนธรรม รวมทั้งอิทธิพลจากแนวคิดตะวันตก กระแสโลกาภิวัตน์
ควรมีการพัฒนาให้สวัสดิการตาม รูปแบบสวัสดิการสังคมเป็นการบูรณาการ ผสมผสานความ
หลากหลายแนวคิด วิธีการ หลักการ ซึ่งรัฐเป็นศูนย์กลางในการให้บริการแก่ประชาชน โดย
ความร่วมมือของภาคเอกชน องค์กรสาธารณะกุศล ภาคธุรกิจเอกชน และองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น เป็นสวัสดิการที่จัดให้ตามสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับ เป็นสวัสดิการพื้นฐานครอบคลุมการ
สร้างหลักประกัน การบริหารทางสังคม การบริการทางสังคม และความหมายคำว่า “สวัสดิการ
สังคม” ยังหมายถึง “การปฏิบัติจัดทำทั้งหลาย ไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติ
จัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี มีสุขภาพ
และฐานะทางสังคมที่น่าพึงพอใจ โดยมุ่งให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และช่วยเหลือผู้อื่นใน
สังคมเดียวกันได้ต่อไป” และในการศึกษาความหมายสวัสดิการสังคมไทยตามผู้ให้ความหมาย
ไว้ดังต่อไปนี้

กรมประชาสงเคราะห์ (2522 : 2) ความรู้ของคำว่า “สวัสดิการสังคม” ใน
สังคมไทยก็ยังคงสับสน ชับซ้อน ไม่แน่นอน หลากความหมายหลายความคิด นำไปสู่แนวปฏิบัติที่
สับสน คำที่นำมาใช้กันและมีความหมายคล้ายคลึงกัน เช่น สวัสดิการสังคม (social welfare)
บริการสังคม (social services) หรือบริการสาธารณะ (public services) การสังคมสงเคราะห์
(social works) ประชาสงเคราะห์ (public welfare) คำว่าประชาสงเคราะห์มักจะใช้คำอีกคำ
หนึ่งคือ public assistance ประกันสังคม (social insurance) และความมั่นคงทางสังคม
(social security) คำเหล่านี้ใช้กันอย่างสับสนปนเป หากผู้ที่เข้าใจความหมายจริงๆ ได้ยาก และไม่
ค่อยมีใครสันักัดชัดเจนที่จะบอกว่างานประเภทใดควรจะใช้คำไหน หรือคำไหนหมายถึงงาน

ประเภทใด แม้แต่กรมประชาสงเคราะห์ก็ยังเคยให้ความหมายของ social welfare ว่าคือการสังคมสงเคราะห์

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2534 : 1) ความหมายนี้กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ที่ได้พิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการขยายวัตถุประสงค์และเนื้อหาของการสังคมสงเคราะห์ (social works) ให้มีขอบเขตกว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น แผนงานการสังคมสงเคราะห์จึงถูกขยายเป็น “แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ”

กิตติพัฒน์ นนทปัทมดูล (2540 : 1 อ้างในคณะกรรมการศึกษาวิจัยปัญหาสังคม 2546 : 3) ได้กล่าวถึง งานสวัสดิการสังคมและนโยบายสังคมว่า เป็นเรื่องของ หลักการและกระบวนการของนักสังคมสงเคราะห์ โดยมองว่านโยบายสังคมมีความสัมพันธ์กับสวัสดิการสังคม ซึ่งองค์การสหประชาชาติให้คำจำกัดความของงานสวัสดิการสังคมว่า เป็นระบบการจัดการเกี่ยวกับบริการสังคมต่างๆ ของสถาบันทางสังคมทั้งหลาย ที่กำหนดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลและกลุ่ม ให้บรรลุถึงความพอใจในมาตรฐานของชีวิต สุขภาพอนามัย และความพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นพื้นฐานในการพัฒนาประชากรให้มีความสามารถอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของครอบครัวและชุมชน

สมพร เทพสิทธิ์ (2541 : 8 อ้างในคณะกรรมการศึกษาวิจัยปัญหาสังคม 2546 : 6) ได้กล่าวถึง งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ว่า งานสวัสดิการสังคม คือระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคม รวมทั้งส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐานบริการดังกล่าว จะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย รายได้ สวัสดิการแรงงาน นันทนาการและบริการสังคมทั่วไป

และคำว่า “สวัสดิการสังคม” มีผู้ให้ความหมายและขอบเขตแตกต่างกันไปตามแนวคิดและปรัชญาของแต่ละบุคคล ซึ่งการทำความเข้าใจความหมาย แนวคิด และปรัชญาของคำนี้ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวข้องต่าง ๆ และมีผู้ให้ความหมายคำว่าสวัสดิการสังคมในบทสังคมสงเคราะห์ภาพรวม การพัฒนาระบบสวัสดิการฯ ดังต่อไปนี้

เอ็นไซโคลปีเดีย บริทานิกา (Encyclopedia Britanica อ้างในณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ 2546 : 2) ได้ให้ความหมายคำว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง “การปฏิบัติจัดทำทั้งหลายไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และชุมชน

ให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี มีสุขภาพและฐานะทางสังคมที่น่าพึงพอใจ โดยมุ่งให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมเดียวกันได้ต่อไป"

เอ็นไซโคลปิเดีย อเมริกานา (Encyclopedia Americana อ้างในณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ 2546 : 2) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า "ส่วนมากหมายถึงสถาบันและบริการต่าง ๆ ซึ่งมีความมุ่งหมายหลักเพื่อที่จะดำรงไว้และส่งเสริมความอยู่ดีของประชาชนในด้านร่างกาย สังคม สติปัญญา หรืออารมณ์"

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2546 : 2) กล่าวว่าสวัสดิการสังคม จึงมีความหมายกว้าง ในฐานะบริการหรือโครงการที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมสภาพความเป็นอยู่ หรือคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยไม่จำแนกฐานะและชนชั้น บริการสวัสดิการสังคมอาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะกว้างๆ คือ

1) สวัสดิการสังคมที่มุ่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือบำบัดรักษาทดแทนฟื้นฟู (Remedial, Supplemental, Substitute or Rehabilitative Social Welfare) เช่น แก้ไขฟื้นฟูเด็กที่กระทำความผิดในสถานพินิจ รับผิดชอบสถานสงเคราะห์ จัดหาครอบครัวอุปการะ ปรับปรุงสภาพด้านกายภาพในชุมชนแออัด เป็นต้น

2) สวัสดิการสังคมที่มุ่งป้องกันปัญหา (preventive social welfare) เช่น การฝึกอาชีพเยาวชน บริการสาธารณสุขมูลฐาน เป็นต้น

3) สวัสดิการสังคมที่มุ่งพัฒนาศักยภาพ ความคิด จิตใจ ทักษะประชาชน (developmental social welfare) เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาความเป็นผู้นำ การพิทักษ์สิทธิพื้นฐานของประชาชน การพัฒนาชุมชน เป็นต้น

กรมประชาสงเคราะห์ (2530 : 38 -39 อ้างในณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ 2542 : 30) ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการสงเคราะห์มี 17 ประเภท คือ (1) เด็กและเยาวชนที่มีปัญหาขาดที่พึ่ง (2) สตรีที่มีปัญหา เช่น โสเภณีถูกหลอกลวง (3) ครอบครัวที่แตกแยก พึ่งตนเองไม่ได้ (4) คนชราไร้ญาติมิตร (5) คนพิการ (6) ผู้เจ็บป่วยที่ขาดความช่วยเหลือ (7) ผู้ประสบสาธารณภัย (8) ผู้พ้นโทษที่ไร้ที่พึ่ง (9) ผู้มีปัญหาทางจิตใจที่คิดฆ่าตัวตาย (10) ผู้เสพยาเสพติด (11) ผู้ไม่มีที่อยู่อาศัย (12) ชนกลุ่มน้อย เช่น ชาวเขา (13) ผู้อพยพจากประเทศอื่น (14) ผู้ป่วยโรคจิตที่มีอาการทุเลาแล้ว (15) ผู้เสียชีวิตที่ไร้ญาติขาดมิตร (16) คนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากอยู่ในต่างประเทศ (17) ผู้ประสบเคราะห์กรรมอื่นๆ ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือ

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2534 อ้างในณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ 2542 : 30) นโยบายสวัสดิการสังคมของไทย หรือที่แท้คือ "นโยบายการ

ประชาสงเคราะห์” ที่เน้นการช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส ได้ยึดถือกันมายาวนาน โดยมีได้ขยายให้ครอบคลุมกว้างขวางตามลักษณะของปัญหาที่พัฒนาขึ้นมาตามการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จนกระทั่งถึงปี 2534 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคม และได้มีการทบทวนนโยบายด้านสวัสดิการสังคมกันใหม่ โดยยอมรับว่า การดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์ที่ผ่านมาเน้นด้านประชาสงเคราะห์ (public assistance) ยังไม่ครอบคลุมสวัสดิการสังคมด้านอื่นๆ ทั้งๆ ที่มีอยู่แล้ว (เช่น การสาธารณสุขและการศึกษา) และที่กำลังพัฒนาขึ้นมา (คือการประกันสังคม) จึงได้มีการขยายความหมายและขอบข่ายงานออกไปให้ครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้น เป็นนโยบายสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ การปรับเปลี่ยนนี้เป็นไปตามแนวคิดต้นของสถานการณ์ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2534 : 1 – 15 อ้างใน ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ 2542 : 31) การเปลี่ยนแปลงระดับโครงสร้างดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาชุมชนเมืองและปัญหาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว ที่เคยเป็นครอบครัวขยายมาเป็นครอบครัวเดี่ยว โครงสร้างอาชีพเปลี่ยนจากเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรมและการค้า สถานภาพทางอาชีพเปลี่ยนจากประกอบอาชีพของตนเอง (self-employed) มาเป็นลูกจ้าง (employees) ความแปลกแยกของสภาวะทางครอบครัวและทางการทำงานเกิดขึ้นทั่วไป เนื่องจากกำลังแรงงานเหล่านี้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตได้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และการที่การพัฒนาเศรษฐกิจเน้นภาคเมืองและภาคอุตสาหกรรม เน้นความเติบโตของภาคธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดความแตกต่างทางรายได้ ช่องว่างของรายได้ขยายกว้างขึ้นเรื่อยๆ ความยากจนยุคใหม่จึงมีทั้งระดับความยากจนสัมบูรณ์ (absolute poverty) และความยากจนสัมพัทธ์ (relative poverty) คือ เกิดมีกลุ่มคนที่มีความรู้สึกว่าฐานะตนต่ำด้อยด้อยโอกาส เพราะมองเห็นคนอีกกลุ่มหนึ่งมั่งคั่งร่ำรวยขึ้นเรื่อยๆ ช่องว่างที่เกิดขึ้นจึงมีทั้งช่องว่างทางวัตถุปัจจัยที่แตกต่างกันมาก และช่องว่างทางความรู้สึกที่ว่าเหตุใดคนกลุ่มหนึ่งจึงกอบโกยเอาความมั่งคั่งร่ำรวยไปไว้ในมือของตนได้มากกว่าคนกลุ่มอื่นๆ ช่องว่างเหล่านี้จะนำไปสู่ปัญหาความไม่สงบทางสังคมและการเมืองได้ง่าย

นิคม จันทรวินทร (2535 : 1-5 อ้างใน ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ 2542 : 33) กลับเห็นว่า สวัสดิการสังคมเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงทางสังคม นิคมเห็นว่า ความมั่นคงทางสังคมแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. การประกันสังคม
2. การสวัสดิการสังคม ซึ่งมี 2 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการโดยรัฐ เรียกว่า การประชาสงเคราะห์ และสวัสดิการที่จัดโดยเอกชน เรียกว่า การสังคมสงเคราะห์

3. โครงการที่เอกชนดำเนินการเพื่อสร้างหลักประกันและประโยชน์แก่พนักงานเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เจ็บป่วย และเกษียณอายุ

4. โครงการต่างๆ ที่มีเป้าหมายแก่กลุ่มนอกระบบ เช่น กลุ่มเกษตรกรรวมในชนบท เป็นต้น

ณรงค์ และคณะ (2542: 13) ยิงในยุคของลัทธิเสรีนิยมใหม่แบ่งบาน "สวัสดิการสังคม" ของประเทศต่าง ๆ ถูกลดขนาด(ของผู้รับสวัสดิการ) และปริมาณ (สวัสดิการ) ลดบทบาทของภาครัฐในการจัดสวัสดิการและเพิ่มความสำคัญของสวัสดิการสังคมนอกภาครัฐมากยิ่งขึ้น ซึ่งสวัสดิการสังคมในระบบเช่นนี้ได้ถูกลดทอดลงมาเป็น social safety net หรือสวัสดิการขั้นต่ำสำหรับกลุ่มคน "ที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจริง ๆ"

ดังนั้นคำว่า บริการสังคม ในความหมายของกรมประชาสงเคราะห์ ก็คือ "บริการของรัฐ" ด้านต่าง ๆ ที่จัดบริการให้แก่ประชาชน และคงจะไม่ผิดถ้าจะขยายความต่อไปว่า ในทัศนะของกรมประชาสงเคราะห์ คำว่า สวัสดิการสังคม ด้านหลักแล้วก็คือ บริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน นั่นเอง หรืออาจจะกล่าวได้ว่า สวัสดิการสังคมตามนัยของกรมประชาสงเคราะห์ ยังมีนัยของการที่รัฐให้การ "สงเคราะห์" แก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาส ตามแนวทางเดิมของกรมประชาสงเคราะห์ นั่นเอง แต่ถ้าหากพิจารณาในความเป็นจริงปัจจุบัน คำว่า "สวัสดิการสังคม" ควรจะมีขอบเขตที่กว้างกว่าสิ่งที่รัฐ "สงเคราะห์" หรือจัดบริการให้แก่ผู้ด้อยโอกาส เพราะธุรกิจและชุมชนก็สามารถจัดสวัสดิการสังคมให้แก่คนจำนวนมากได้เช่นกัน สวัสดิการชุมชนที่จัดหาโดยกลุ่มออมทรัพย์เป็นตัวอย่งที่เห็นได้ทั่วไปในขณะนี้ (ณรงค์ : 2544) หรือที่เห็นกันทั่วไปก็คือ สวัสดิการสังคมที่ธุรกิจต่างๆ จัดให้แก่ลูกจ้างและครอบครัวของลูกจ้าง การประกันสังคมที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาล หรือการที่มูลนิธิ วัด โบสถ์ ฯลฯ จัดบริการสงเคราะห์กลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่างๆ เหล่านี้เป็นต้น สวัสดิการสังคมจึงเป็นระบบป้องกัน บรรเทา ปัญหา และพัฒนาประชาชน ที่เกี่ยวข้องที่จัดโดยภาครัฐและไม่ใช่ภาครัฐ

กล่าวโดยสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม ทั้งสองคำนี้เป็นคำที่มีความหมายที่แตกต่างกัน แต่มีความเกี่ยวพันกันในการแก้ไขปัญหาสังคม ซึ่งด้านสังคมสงเคราะห์ส่วนมากจะเป็นนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ปฏิบัติงาน ในการให้บริการแก่ประชาชน ในการให้ความช่วยเหลือทั้งการป้องกัน แก้ไข พื้นฟูและพัฒนาบุคคล กลุ่มชุมชน ทั้งที่มีปัญหา และไม่มีปัญหาให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และ การให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ต้องขึ้นอยู่กับบุคคลสองฝ่าย คือ

1) ฝ่ายที่ให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และต้องคอยติดตามให้คำแนะนำปัญหาต่าง ๆ จนกว่าผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือจะมีความมั่นคงในทุก ๆ ด้านเช่น ด้านรายได้ ด้านครอบครัว เป็นต้น

2) ฝ่ายที่รับบริการด้านสังคมสงเคราะห์ เมื่อได้รับการช่วยเหลือแนะนำในการปฏิบัติตน ให้ใช้ความอดทนที่จะให้รอดพ้นจากปัญหาต่าง ๆ ที่ได้ประสบมาอย่างมั่นคง และต้องปฏิบัติตามคำแนะนำหรือดำเนินชีวิตให้เปลี่ยนแปลงจากที่เคยปฏิบัติมาในอดีต เพื่อชีวิตที่ดีขึ้น ตามภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน จากที่เคยมีปัญหาหนัก ให้ลดปัญหาลงให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะปฏิบัติได้ เช่น เคยดื่มเหล้า ก็ไม่ควรดื่มอีกต่อไป ปัญหาที่จะไม่เกิดในครอบครัวอีกต่อไป

แนวทางการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมต้องมีหน่วยงานการให้บริการและจัดสวัสดิการทางสังคมทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับและสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยก็เป็นองค์การการกุศลที่ไม่แสวงหากำไร องค์การหนึ่งในภาคเอกชนที่ได้ให้ความช่วยเหลือทางด้านการสังคมสงเคราะห์และจัดสวัสดิการทางสังคมแก่ผู้ประสบความทุกข์ยากเดือนร้อนและประชาชนผู้ด้อยโอกาส ตามแนวทางการดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ดังนี้

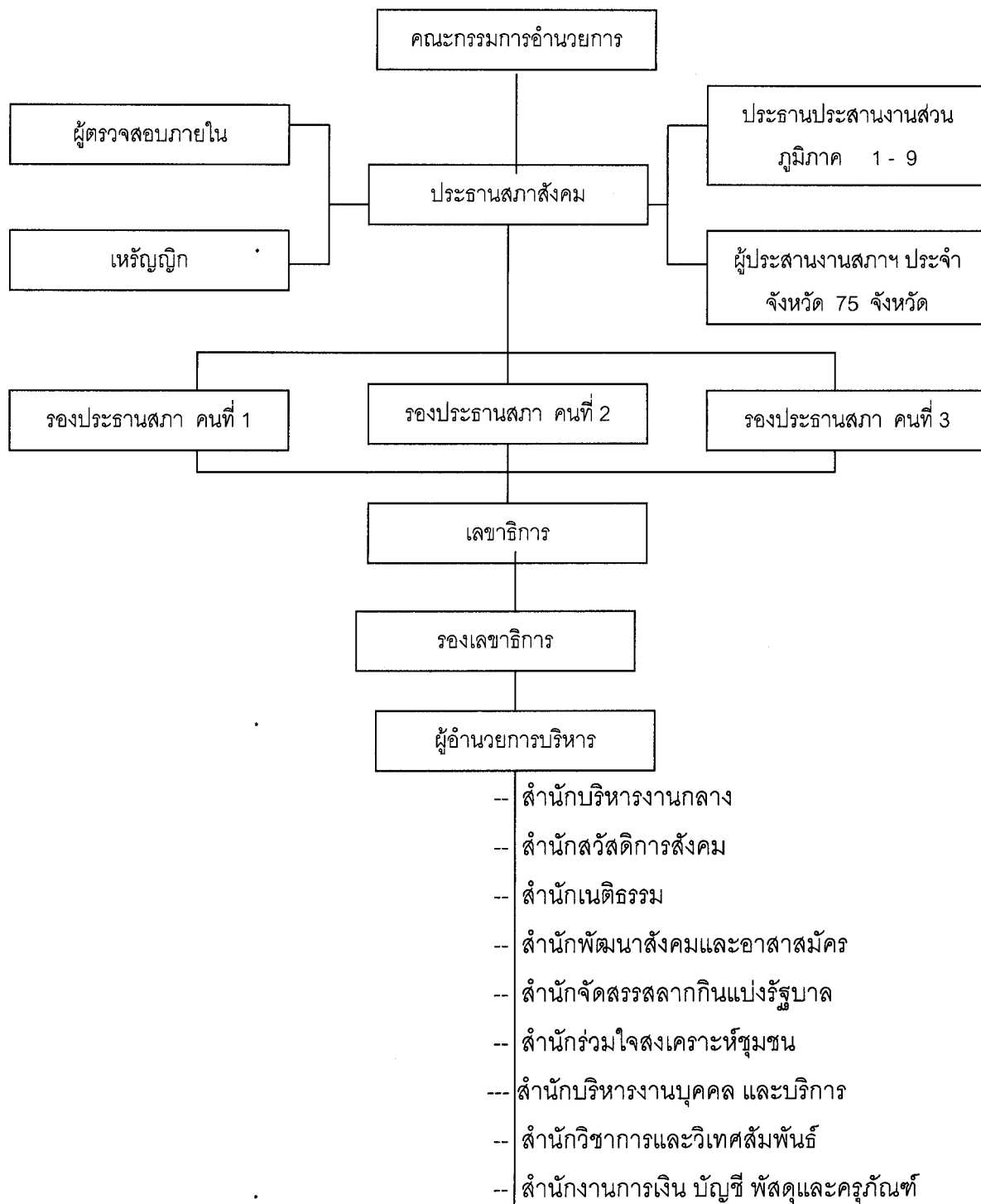
5.3 แนวทางการดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2503 เป็นองค์การการกุศลที่ไม่แสวงหากำไร ซึ่งเป็นองค์การการกุศลหลักของการประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน ในการให้บริการประชาชน ให้การส่งเสริมและประสานงานแก่องค์การสมาชิกในงานด้านสังคมสงเคราะห์และจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายคือประชาชนผู้ด้อยโอกาสและผู้ตกทุกข์ได้ยาก อย่างทั่วถึงและได้มาตรฐาน มีภารกิจให้การสงเคราะห์ผู้ประสบความทุกข์ยากเดือนร้อนและผู้ด้อยโอกาส ให้การสนับสนุนป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม ให้การส่งเสริมการพัฒนาสังคม ให้ความร่วมมือและประสานงานกับองค์การสมาชิกในประเทศและ ต่างประเทศ

การดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้มีการปรับปรุงการบริหารงานใหม่โดยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อบรรเทาความทุกข์ยากเดือนร้อนของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาแก่งาน และการดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์ เป็นการดำเนินงานลักษณะคณะกรรมการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เป็นคณะกรรมการที่จะเข้ามาบริหารงานตามวาระ

ในการบริหารงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสมัย ๗
 ละ 3 ปี ตามโครงสร้างในการบริหารงาน ดังต่อไปนี้

โครงสร้างองค์กรของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์



จากโครงสร้างขององค์การในการบริหารงานตามคณะกรรมการอำนวยการ ในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนที่มาขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาต่าง จากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย นอกจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยจะให้บริการกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายแล้ว การดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ยังมีการให้บริการตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งจะขอยกตัวอย่างในโครงการที่ให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนตามโครงการที่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเป็นบางส่วน ตามภาระหน้าที่วัตถุประสงค์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในการดำเนินงานได้ให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ถึงจะไม่ครอบคลุมได้ทั่วประเทศแต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ได้ช่วยเหลือสังคมตามโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

5.3.1 โครงการน้ำพระทัยพระราชทาน

สมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงมีพระราชดำริสพระราชทานแก่คณะกรรมการจัดงานวันแม่แห่งชาติ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2541 ณ พระที่นั่งบรมพิมาน ในโอกาสดังกล่าว ทรงรับสั่งห่วงใยถึงสถานการณ์เศรษฐกิจที่ถดถอยอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ประชาชนต้องเผชิญภาวะตกงานเกือบ 3 ล้านคน ส่งผลกระทบต่อครอบครัวต้องประสบความเดือดร้อนด้วย เกรงจะเกิดเหตุไม่สงบมีความปั่นป่วนขึ้นในบ้านเมือง จึงได้พระราชทานแนวทางบรรเทาปัญหาตามโบราณวิธี ด้วยการตั้งโรงทานเลี้ยงอาหารแก่ผู้ขัดสนไม่ให้อดยาก และขอให้องค์การสาธารณประโยชน์ คือ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ช่วยเป็นแกนกลางดำเนินการร่วมกับหน่วยงานและองค์การต่าง ๆ ที่มีความพร้อมกระจายจุดการเลี้ยงอาหารกลางวันไปทั่วเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพระองค์ทรงพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานเงินให้เป็นทุนเริ่มดำเนินการ จึงเริ่มโครงการน้ำพระทัยพระราชทาน ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2541 ณ บริเวณที่ทำการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย สี่แยกตึกชัย ถนนราชวิถี เขตราชเทวี และมีพระราชเสาวนีย์ให้ ดร. จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา รองเลขาธิการพระราชวัง และสภาสังคมสงเคราะห์ฯ สร้างเครือข่ายโครงการน้ำพระทัยพระราชทานกระจายไปสู่ชุมชนให้กว้างขวางยิ่งขึ้นโดยให้จัดรูปแบบการให้บริการเช่นเดียวกับสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยและได้รับความร่วมมืออย่างยิ่งจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินการ เช่น กองบัญชาการทหารสูงสุด กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ พร้อมด้วยสมาคมแม่บ้านเหล่าทัพและสมาคมแม่บ้านตำรวจ กรุงเทพมหานคร หน่วยงานราชการ องค์การกุศล สมาคม มูลนิธิต่าง ๆ ตลอดจนระยะเวลาการดำเนินงานโครงการน้ำพระทัยพระราชทานยังได้จัดบริการตรวจสุขภาพและการรักษา การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต ด้านวิชาชีพ ด้านกฎหมาย การให้ทุนประกอบอาชีพ การรับสมัคร

งานและจัดหางาน การให้ทุนการศึกษา บริการตัดผม - ซอยผม การแจกถุงยังชีพเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อช่วยให้ประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือนร้อนมีกำลังใจต่อสู้ชีวิตต่อไป

5.3.2 โครงการผู้ประสบปัญหาครอบครัวและความทุกข์ยากเดือดร้อน

สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย มีภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่ง คือการสงเคราะห์และจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้ประสบปัญหาเดือนร้อนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคมด้านต่าง ๆ ทั้งในเขตชุมชนเมืองกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ดำเนินการให้บริการและสงเคราะห์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยประสานความร่วมมือเชื่อมโยงกับภาคีทุกส่วนภาคเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคมได้อย่างปกติสุข โดยให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1) การสงเคราะห์ผู้ประสบปัญหาครอบครัวและความทุกข์ยากเดือดร้อน ที่มาขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาการประกอบอาชีพ การศึกษา สุขอนามัย การครองชีพหนี้สิน โดยจำแนกกลุ่มผู้มาขอรับบริการไว้หลายประเภท คือ

(1) ผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือนร้อนที่ได้มีหนังสือทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาด้านต่าง ๆ ตามที่ได้รับเรื่องจากสำนักราชเลขาธิการ และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(2) ผู้ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อน ที่มาติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น ๆ ส่งมา รวมทั้งผู้มีรายได้น้อย ผู้พิการ ผู้ตกงาน ที่ประสบปัญหาเดือดร้อนด้านการครองชีพที่รับบริการจากโครงการน้ำพระทัยพระราชทาน

2) การให้บริการปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา จัดบริการให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนประเภทต่าง ๆ โดยประสานเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีบริการใน 3 รูปแบบ คือ

(1) การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ (Happy line)

(2) บริการให้คำปรึกษาประชาชนผู้มาติดต่อด้วยตนเอง (Walk in)

(3) บริการให้คำปรึกษาทางจดหมาย (Mail Service)

3) การจัดบริการหน่วยสงเคราะห์เคลื่อนที่ให้บริการประชาชนในชุมชน ทั้งส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค ดำเนินการในลักษณะการทำงานเชิงรุก โดยจัดหน่วยสงเคราะห์

เคลื่อนที่นำบริการและกิจกรรมของหน่วยงานในสังกัด รวมทั้งขอความร่วมมือจากหน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชนไปให้บริการตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และภูมิภาค ในกลุ่มเป้าหมาย เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ประสบปัญหาทาง สังคม ในด้านการแพทย์ ด้านสุขภาพจิต ด้านกฎหมาย การส่งเสริมความรู้การป้องกันปัญหา ยาเสพติด วิชาชีพ ห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการตัดผม/ชอยผม ตลอดจนการมอบเครื่องอุปโภค บริโภคและบริการอาหารกลางวันโครงการน้ำพระทัยพระราชทานสัญจร

4) การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ได้ดำเนินการช่วยเหลือและ สงเคราะห์ผู้ประสบความเดือดร้อนจากภัยต่าง ๆ ทั้งอัคคีภัย อุทกภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว โดยการ จัดเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่การยังชีพไปให้การช่วยเหลือเพื่อเป็นการบรรเทาปัญหาความ เดือดร้อนเฉพาะหน้า และให้การสนับสนุนช่วยเหลือโดยผ่านประธานกรรมการประสานงานส่วน ภูมิภาค ทั้ง 9 ภาค หรือตามที่มีผู้ขอรับการสนับสนุนมาทั้งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ

5.3.3 โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

ปัจจุบันเป็นที่ตระหนักว่าปัญหายาเสพติดเป็นปัญหาสังคมที่ร้ายแรง ที่สุด ปัญหาหนึ่ง ซึ่งมีผลกระทบกระเทือนต่อปัญหาเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของชาติ นอกจากนั้น จำนวนผู้ติดยาเสพติดได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในบรรดาเยาวชน ยาเสพติดได้แพร่ ระบาดเข้าไปในโรงเรียน ชุมชน และหมู่บ้านต่าง ๆ ทั่วประเทศ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย จึงได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานกลางองค์การภาคเอกชนต่อต้านยาเสพติด (ศ.อ.ส.) โดยมี ภารกิจสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลและดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด รวมทั้งการศึกษาวิจัย เผยแพร่ความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อวัตถุประสงค์ลด ละ เลิกความ ต้องการยาเสพติด ตลอดจนการติดตามประเมินผล ประสานงานและร่วมมือระหว่างองค์การ ภาคเอกชน
- 2) เพื่อสร้างสัมพันธ์กับองค์การภาคเอกชนและผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพที่ เกี่ยวข้อง (อาทิ จิตวิทยา การแนะแนว สังคมวิทยา และการบริหาร) ด้วยความมุ่งหมายพัฒนา ความเข้าใจร่วมกันและการร่วมงานกันในการป้องกัน และลดปัญหายาเสพติด
- 3) เพื่อสนับสนุน ช่วยเหลือองค์การภาคเอกชน ทั้งในด้านวิชาการ และ การหาแหล่งทรัพยากรในการป้องกัน แก้ไขปัญหา ยาเสพติด รวมทั้งงานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

4) เพื่อส่งเสริมการจัดประชุมสัมมนา ทั้งเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการในโครงการอันจะนำไปสู่ความร่วมมือและเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมแก้ไขปัญหาการให้ยาในทางที่ผิด และการบำบัดรักษา การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

5) เพื่อเป็นตัวแทนองค์การภาคเอกชนที่ทำงานเกี่ยวกับยาเสพติด ในการติดต่อประสานงานกับรัฐบาล และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.3.4 โครงการพัฒนาสตรี

สภาสังคมสงเคราะห์ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมบทบาทศักดิ์ศรี และสวัสดิภาพของสตรี การป้องกันและแก้ไขปัญหาสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงการพัฒนาสื่อเพื่อการดำเนินงานด้านสตรี การประสานงานและเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนทุกระดับในการดำเนินงานด้านสตรีรวมทั้งส่งเสริมการรวมกลุ่มของสตรี/องค์กรสตรีในทุกระดับอย่างเป็นเครือข่ายแนวทางในการดำเนินงานทางด้านสตรีดังต่อไปนี้

- 1) การบำบัดฟื้นฟูและส่งเสริมสวัสดิภาพสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง
- 2) บ้านพักฉุกเฉินสำหรับสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง
- 3) การรณรงค์ยุติความรุนแรงต่อสตรี

5.3.5 โครงการจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาล

สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ได้รับสลากกินแบ่งรัฐบาล จากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลมาจัดสรรให้กับผู้พิการไปจำหน่ายมาเป็นเวลานาน และได้เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ในการจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อไปจำหน่ายให้ได้รายได้เพื่อเลี้ยงชีพ รวมทั้งระวังรักษาผลประโยชน์และคำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้พิการมาโดยตลอดแนวทางการให้บริการดังนี้

1) จัดตั้งกองทุนสวัสดิการคนพิการ เพื่อให้การสงเคราะห์แก่ผู้พิการด้านเงินทุนรับสลากกินแบ่งรัฐบาล ค่ารักษาพยาบาล, ทุนการศึกษาอาชีพและอื่น ๆ เช่น ในปี 2548 ได้ให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการแก่กลุ่มเป้าหมาย ตามประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวให้กับผู้พิการและองค์กรคนพิการ เป็นเงินทั้งสิ้น 1,774,117.50 บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนเจ็ดหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสิบเจ็ดบาทห้าสิบบาท) ในปีการศึกษา 2548 สภาสังคมสงเคราะห์ ได้อนุมัติทุนการศึกษาให้แก่บุตรผู้พิการและผู้พิการ รวมทั้งสิ้น 355 ทุน เป็นเงิน 893,000.-บาท (แปดแสนเก้าหมื่นสามพันบาทถ้วน) โดยได้จัดพิธีมอบทุนการศึกษาให้บุตรผู้พิการที่ศึกษาในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 263 ทุน เป็นเงิน 698,500.- บาท (หกแสนเก้าหมื่นแปดพันห้าร้อยบาทถ้วน)

2) การจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาลให้กับผู้มีรายได้น้อยและผู้พิการทุกประเภทเพื่อนำไปจำหน่ายให้มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวจะได้ไม่เป็นภาระต่อสังคมและครอบครัวโดยรวม

จากผลการดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในอดีตจนถึงปัจจุบันในการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายและผู้ประสบปัญหาเดือดร้อนที่ได้มาขอความช่วยเหลือให้สามารถดำรงชีวิตรอดพ้นจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยได้รับความร่วมมือรวมใจอย่างมากจากหลายฝ่ายทั้งภาครัฐบาล ภาคเอกชนและประชาชนผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินให้กับสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ตลอดจนอาสาสมัครผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยยังมีความปลื้มปิติที่ได้มีส่วนร่วมสนององค์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมรับเป็นองค์ประธานกิตติมศักดิ์ รับสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยไว้ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อที่จะได้ดำเนินตามรอยพระยุคลบาทในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนมาขอรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ที่ได้ให้สวัสดิการบริการด้วยความมุ่งหวังเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดในการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

ปิยนฎ เสี่ยมศักดิ์ (2538 : 14) ได้ศึกษาแนวทางการจัดบริการสังคมแก่ราษฎรตามแนวชายแดนไทย-กัมพูชา ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลตาเมียง กิ่งอำเภอพนม เพื่อดูว่าบริการสังคมที่ราษฎรตามแนวชายแดนไทย-กัมพูชาได้รับอยู่ในปัจจุบันเป็นเช่นไร โดยสำรวจความคิดเห็นและประมวลปัญหาความต้องการบริการสังคมที่แท้จริงของราษฎรอันจะนำไปสู่การนำเสนอข้อพิจารณาที่เหมาะสมต่อไป บริการสังคมที่ศึกษามี 6 ด้าน คือ สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย และที่ดินทำกิน การรักษาระดับของรายได้ การจ้างงาน บริการสังคมทั่วไป ได้แก่ ผู้สูงอายุ เด็กและเยาวชน คนพิการ และการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า (1) ด้านการศึกษา มีปัญหาและความ

ต้องการในเรื่องไม่มีค่าเล่าเรียนของบุตรหลานในครอบครัว ต้องการให้เพิ่มจำนวนทุนการศึกษา เพิ่มการอบรมให้ความรู้แก่ชาวบ้านรวมถึงให้มีการส่งเสริมการศึกษาสายอาชีพ (2) ด้านสาธารณสุข มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์มีน้อย (3) ด้านที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน มีปัญหาการไม่มีเอกสารสิทธิ์ในที่ดินทำกิน (4) ด้านการรักษาระดับของรายได้มีปัญหาเรื่องรายได้ไม่แน่นอน การส่งเสริมอาชีพที่ไม่ต่อเนื่องไม่สามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง (5) ด้านการจ้างงาน มีปัญหาอัตราการจ้างงานในชุมชนต่ำมาก การสร้างงานที่รัฐบาลจัดทำในชุมชนยังไม่เพียงพอ ต้องการให้มีโครงการสร้างอาชีพเสริม (6) ด้านบริการสังคมทั่วไป มีปัญหาเรื่องการดูแลคนพิการ ด้วยเหตุนี้ นักสังคมสงเคราะห์จึงควรปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ให้การสงเคราะห์และเป็นผู้ดำเนินการประสานงาน ช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤต และการมีส่วนร่วมของประชาชน

รุ่งทิวา สูดแคน (2540 : 17) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของนักสังคมสงเคราะห์ในกรมประชาสงเคราะห์ เพื่อดูปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันกับองค์กรของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของนักสังคมสงเคราะห์ต่อองค์กรต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์กรของนักสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเขตพื้นที่ที่ปฏิบัติราชการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งเป็นงานที่ทำหาย ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ผูกพันกับองค์กรในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ แต่ด้านประสบการณ์จากการทำงานทุกปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรทั้งสิ้น ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความรู้สึกเชื่อถือต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ การเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงานได้ การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2548 : 76 – 74) “ ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ผลการศึกษามีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาการจัดรูปแบบสวัสดิการสังคมของประเทศไทย กลไกของนโยบาย กลไกการบริหารจัดการ และกลไกการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน / ปัญหาและอุปสรรค ทางเลือกของรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทยในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งทิศทางการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทยในอนาคต วิถีวิทยาของการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพวิธีการศึกษา ได้แก่ การประชุมระดมสมอง

ผู้เกี่ยวข้อง 4 ภาค ควบคู่กับการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารระดับสูง ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ข้อค้นพบของการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมไทยมีรากฐานจากการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง สังคม ศาสนา วัฒนธรรม รวมทั้งอิทธิพลจากแนวคิดตะวันตก กระแสโลกาภิวัตน์ รูปแบบสวัสดิการสังคมเป็นการบูรณาการ ผสมผสานความหลากหลายเข้าด้วยกันทั้งแนวคิด วิธีการ หลักการ รูปแบบในการจัดสวัสดิการสังคมที่ค้นพบมี 3 รูปแบบ ได้แก่

1. สวัสดิการสังคมกระแสหลัก ได้แก่ รูปแบบสวัสดิการสังคมเชิงสถาบัน ซึ่งรัฐเป็นศูนย์กลางในการให้บริการแก่ประชาชน โดยความร่วมมือของภาคเอกชน องค์กรสาธารณกุศล ภาคธุรกิจเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสวัสดิการที่จัดให้ตามสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับ เป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐานครอบคลุมการสร้างหลักประกัน การบริหารทางสังคม

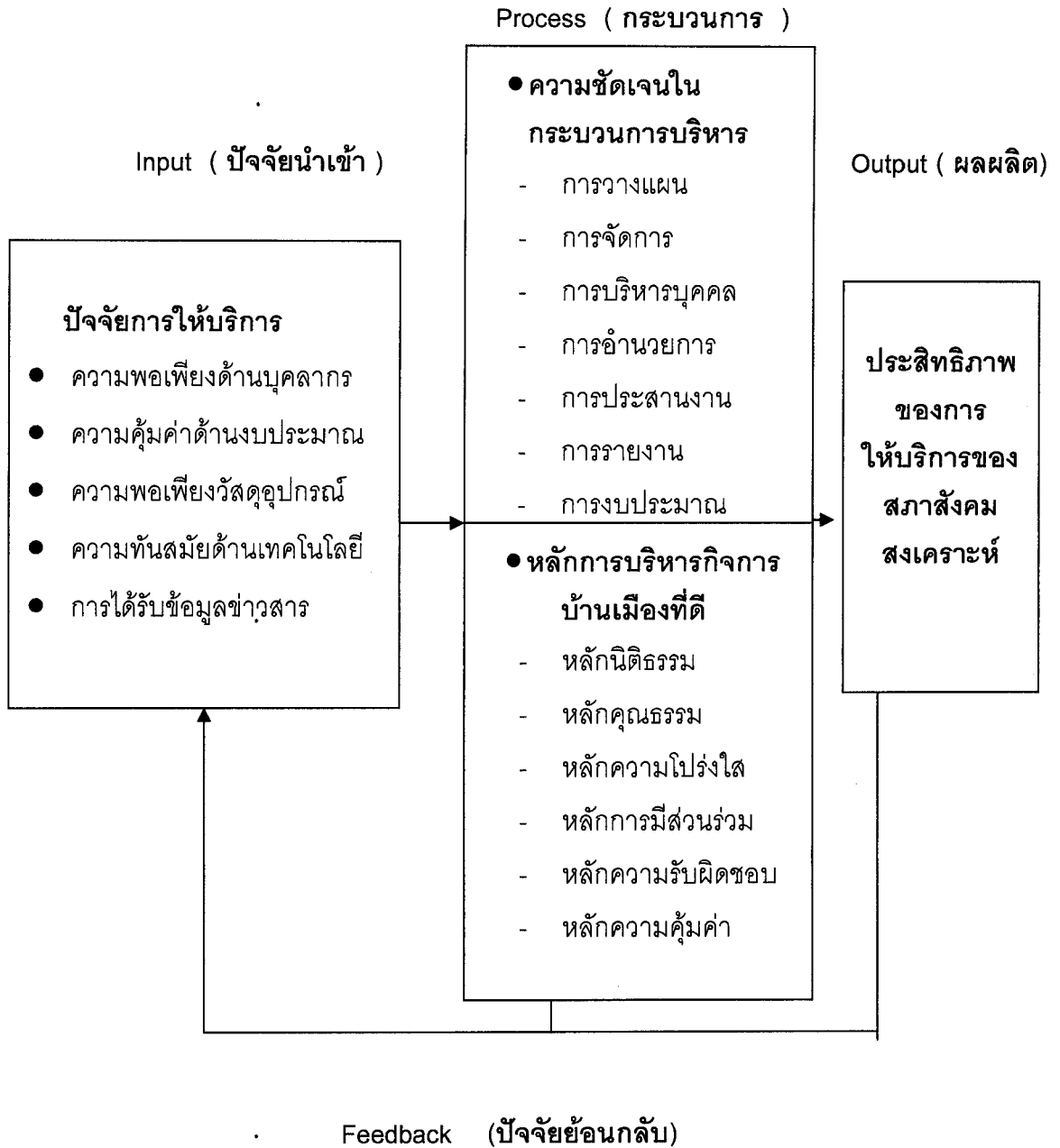
2. สวัสดิการสังคมกระแสรองหรือกระแสทางเลือก ในที่นี้หมายถึง รูปแบบสวัสดิการแบบพหุลักษณะ (Pluralism Model) ที่คำนึงถึงความหลากหลาย ความต้องการของมนุษย์หลากหลายแนวคิด วิธีการที่ต้องผสมผสานกันจากหลายวิชาชีพ หลายหน่วยงานองค์กร ภาคีทุกภาคส่วน ร่วมกันคิดแก้ไขปัญหามูลฐานความสำคัญที่เสมอภาคแบบหุ้นส่วนและการมีส่วนร่วมในฐานะ “เจ้าภาพร่วม” เช่น รูปแบบสวัสดิการชุมชนที่พบใน 4 ภาค กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในภาคเหนือ สวัสดิการภาคประชาชน (ออมวันละบาท) ของครูขอบ ยอดแก้ว เป็นต้น สวัสดิการสังคมในลักษณะนี้ถือเป็นการให้ การรับอย่างมีคุณค่า และเคารพในศักดิ์ศรีของความ เป็นมนุษย์

3. สวัสดิการสังคมท้องถิ่น เป็นการผสมผสานระหว่างสวัสดิการสังคม กระแสหลักและกระแสรองเป็นผลจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการหลายท่าน พบว่ามีแนวคิดที่ให้ความหมายทั้งหลายและคล้ายคลึงกันตามแต่เหตุผลของแต่ละท่าน ด้วยเหตุนี้การวิจัยครั้งนี้จึงได้พิจารณาปัจจัยที่คาดว่าจะมีประโยชน์ต่อผู้ศึกษา โดยผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดเป็น 2 ด้านในการวิจัยและนำประเด็นสำคัญจากการสำรวจเอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

กรอบแนวคิด (ผู้ให้บริการ)
ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการของการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปถึงที่มาของกรอบแนวคิดทางการวิจัยด้านผู้ให้บริการ ได้ดังนี้

1. ตัวแปร ด้านปัจจัยการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการเพื่อเป็นการบริหารทรัพยากรที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งได้มีทฤษฎีระบบ (อ้างในสมชาย หิรัญกิตติ : 2545) และแนวความคิดนักวิชาการของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ 2542 : 225) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือ ทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ

2. ตัวแปร ด้านกระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB หมายถึงความชัดเจนของกระบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด จึงได้จัดกลุ่มปัญหาโดยนำ “กระบวนการบริหารจัดการ” คือ โพลคอธบ (POSDCoRB) แบ่งเป็น 7 ขั้นตอน (ลูเธอร์ เอช. กุลลิค และ ลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndall F. Urwick อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2547 : 8 -12) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการหน่วยงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การวางแผน (planning) หมายถึงการกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร

2.2 การจัดองค์การ (organizing) หมายถึงการจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในองค์การเพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

2.3 การอำนวยการ หรือการสั่งการ (directing) หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา โดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์การ

2.4 การบรรจุ (staffing) หมายถึง หน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลหรือการบริหารบุคลากรเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีไว้

2.5 การประสานงาน (co-ordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่าง ๆ ในการประสานส่วนต่าง ๆ ของงานให้เข้าด้วยกันอย่างดี

2.6 การรายงาน (reporting) หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

2.7 การงบประมาณ (budgeting) หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในรูปของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินและการบัญชี

3. ตัวแปร ด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นวิธีการบริหารจัดการที่ดี Good Governance รูปแบบการบริหารจัดการที่ดี Good Governance มีชื่อเรียกว่า “ธรรมาภิบาล” หรือ “บรรษัทภิบาล” มีที่มาจากแนวคิดและหลักการบริหารที่ผสมกลมกลืนหลักปรัชญา ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม ของการบริหารจัดการที่ดีงาม เพื่อเป็นรูปแบบวิธีการเสริมสร้างจิตสำนึกอุดมการณ์ และหลักการที่เป็นกรอบความคิดสำหรับการคิดตัดสินใจของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการ ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีประกอบด้วย การปฏิบัติ 6 ประการ คือ

3.1 หลักนิติธรรม (legality) หมายถึง การคิดตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ควรเคารพกฎ กติกา ข้อตกลง สัญญา และระเบียบที่ถูกต้องตั้งงามอยู่เสมอ อีกทั้งควรเคารพความเป็นมนุษย์ ค้ำครองสิทธิเสรีภาพ ยึดหลักความเสมอภาคและความยุติธรรม

3.2 หลักคุณธรรม (ethics) หมายถึง การคิดตัดสินใจดำเนินการใด ๆ โดยเฉพาะการปฏิบัติต่อบุคคล ควรอยู่บนพื้นฐานของความเมตตา ความจริงใจ และหลักคุณธรรมอื่น ๆ ผู้บริหารเองควรแสดงตนเป็นแบบอย่างของการมีเกียรติ มีคุณธรรม สร้างศรัทธาให้คนเคารพยกย่องอย่างจริงใจ

3.3 หลักความโปร่งใส (transparency) หมายถึง การยึดหลักของความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสมมีข้อมูลหลักฐานที่แสดงถึงความถูกต้องเหมาะสมดีงาม มีความพอใจที่จะกระทำการใด ๆ อย่างเปิดเผย ไม่ปกปิดซ่อนเร้น มีการเปิดเผยแสดงหลักฐานข้อมูลได้ตลอดเวลา

3.4 หลักการใช้มีส่วนร่วม (participation) หมายถึง การสร้างบรรยากาศ และโอกาสให้ทุกฝ่ายในองค์การมีส่วนร่วมในการรับรู้สถานการณ์ขององค์การตามความเป็นจริง มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ วางแผน การจัดกระบวนการดำเนินงาน การประเมินผลงาน ปัญหา และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

3.5 หลักความรับผิดชอบ (accountability) หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นผลงานเป็นสำคัญ การคิดตัดสินใจดำเนินการใด ๆ จะต้องนำไปสู่การได้ผลลัพธ์สูงสุดของการดำเนินงาน ได้รับผลที่พึงปรารถนาของผู้มีส่วนได้เสีย และหมายถึงการบริหารที่ผู้บริหารแสดงความรับผิดชอบต่อการไม่ได้รับผลลัพธ์ตามเป้าหมายซึ่งจะเป็นที่มาของการแสวงหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ดีขึ้น

จากกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปถึงที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัยด้านผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1. ตัวแปร ปัจจัยการบริหาร ของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูเธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Luxy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ 2542 : 225) ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของการรับบริการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการตาม หลักการให้บริการ ได้แก่การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ ตามแนวความคิดของจอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ 2542 : 229) ดังนี้

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะรับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millet (มิลเล็ต) เห็นว่าความเสมอภาค หรือ การตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. ตัวแปร ขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการรับบริการ ดังแนวคิดของโรการ์ต (Rocard อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ 2542 : 266) โดยกำหนด

หลักเกณฑ์ในการบริการสาธารณะมีขั้นตอนการบริการที่โปร่งใส บริการด้วยความรับผิดชอบ ความสะดวกเรียบง่าย ขั้นตอนการขอข้อมูลการบริการเป็นต้น ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนดการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริหารเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอตามขั้นตอนการให้บริการ

3. ตัวแปร ช่องทางการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการรับบริการดั่งนักวิชาการได้ให้ความไว้ดังนี้ เจรัลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2542 : 226) ได้ตั้งข้อสังเกตพบว่าเมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปของการให้บริการร่วม โดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสมผสานระหว่าง 7 รูปแบบคือหน่วยงานอาสาสมัคร ใช้กลไกตลาด ผู้ผลิตจากภายนอก หน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญากับหน่วยงานเอกชน และการใช้หน่วยงานกลางภายนอกและ อิน จุน วัง (In-Joung Wang อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2542 : 226) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือหน่วยงานงานที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางการให้บริการ (channels) (4) ผู้รับบริการ (client groups) ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาก็ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง ระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

4. ตัวแปร หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการที่ดี อาจประกอบไปด้วยหลักการสำคัญหลายประการ แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 นั้นระบุไว้ 6 หลักการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

4.1 หลักนิติธรรม (rule of Laws) หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ “หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย 7 หลักการคือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และ “หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ”

4.2 หลักคุณธรรม(ethics) ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการคือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ องค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน หรือมีคอร์รัปชันน้อยลง คอร์รัปชันการฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย สำหรับพิษภัยของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารอย่างร้ายแรง

4.3 หลักความโปร่งใส (transparency) ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการคือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

4.4 หลักการมีส่วนร่วม (participation)การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคมโดยหลักการมีส่วนร่วม

4.5 หลักความรับผิดชอบ(accountability) มีความหมายกว้างกว่าความสามารถ ในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงความรับผิดชอบในผลงาน

หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของ
สาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมมอง
ของการปฏิบัติถือว่า สำคัญที่รับผิดชอบต่อเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็น
เครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบต่อ

4.6 หลักความคุ้มค่า (value for money) หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่
ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการ
ปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วย การประหยัด การใช้ทรัพยากรให้
เกิดประโยชน์สูงสุดและความสามารถในการแข่งขัน

การรับบริการถือได้ว่าเป็นความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการ
ควรมีเป้าหมายของการให้บริการประชาชนชัดเจนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
และให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์" เพื่อเป้าหมายในการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ รวมถึงปัญหาในการให้บริการ ความต้องการของกลุ่มประชากรเป้าหมาย ในสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์แก่กลุ่มผู้รับบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีปัญหาต่อการให้บริการและรับบริการ ซึ่งผู้วิจัยต้องการที่ศึกษาในทุก ๆ ด้านต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อที่จะนำผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในอนาคตต่อไป

ในบทนี้จะนำเสนอถึงวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการได้มาและกระทำข้อมูลที่ได้มา โดยจะกล่าวถึง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะแยกประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบวิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

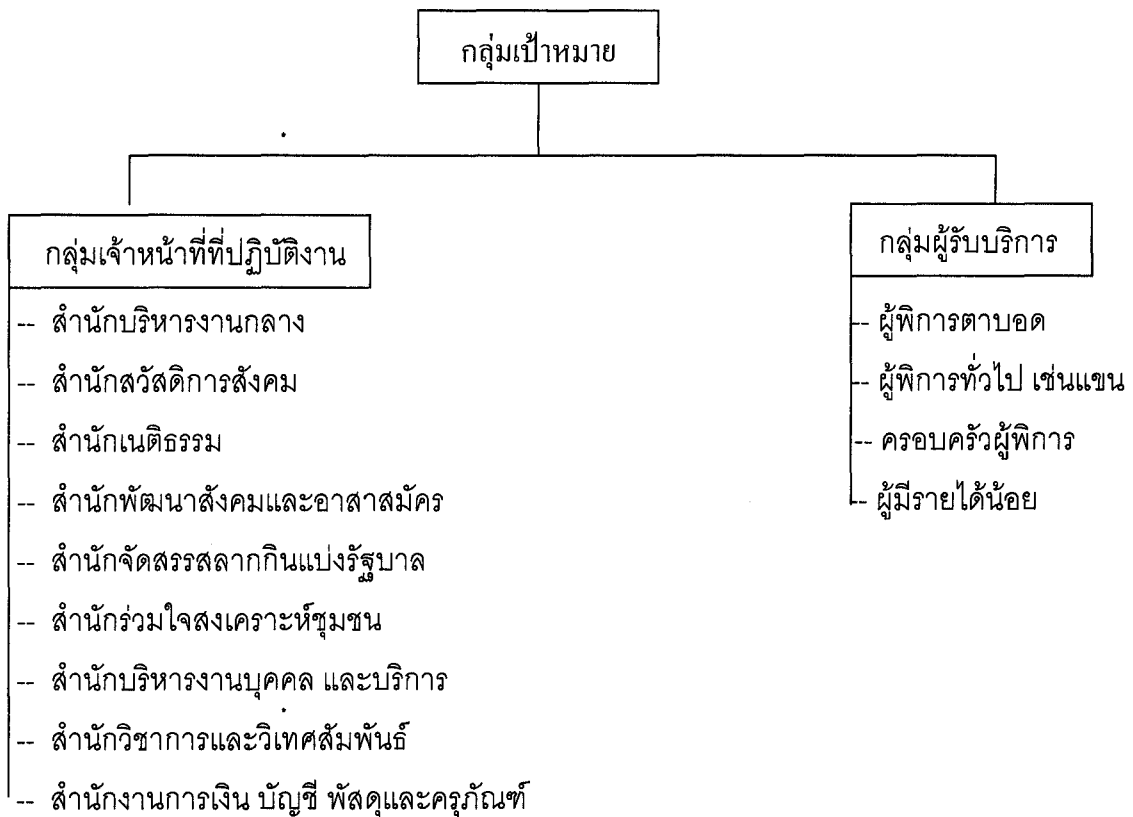
รูปแบบการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่สุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรโดยแยกเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย จะเป็นการศึกษาจากประชากรโดยตรงทั้งหน่วยงาน จากหน่วยงานในสังกัดสภาสังคมสงเคราะห์ฯ จำนวน 9 สำนัก 169 คน

2.1.2 กลุ่มผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย โดยในการศึกษากลุ่มผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ฯ จำนวน 4,361 คน ดังรูปที่ 3.1 ของประชากรกลุ่มเป้าหมาย



ภาพที่ 3.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษสามารถสรุปเป็นรูปได้ดังนี้

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.2.1 เจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย จำนวนประชากร 169 คนโดยคำนวณตามแนวคิดของ Taro Yamane โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย e = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{169}{1 + 169 \times 0.05^2} \\ &= \frac{169}{1 + 0.4225} \\ &= \frac{169}{1.4225} \\ &= 118.8 \text{ (119)} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 119 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามจำนวนกลุ่มเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักบริหารงานกลาง	29	20
2. สำนักสวัสดิการสังคม	34	24
3. สำนักเนติธรรม	6	4
4. สำนักพัฒนาสังคมและอาสาสมัคร	12	8
5. สำนักจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาล	19	13
6. สำนักกองทุนร่วมใจสงเคราะห์ชุมชน	14	10
7. สำนักบริหารงานบุคคลและบริการ	32	24
8. สำนักวิชาการและวิเทศสัมพันธ์	9	6
9. สำนักงานการเงิน บัญชี พัสดุและครุภัณฑ์	14	10
รวม	169	119

2.2.2 กลุ่มประชากรผู้พิการทุกประเภท ครอบครัวผู้พิการและผู้มีรายได้น้อย จำนวนประชากร 4,361 คน โดยใช้สูตรข้างต้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า } n &= \frac{4361}{1 + 4361 \times 0.05^2} \\
 &= \frac{4361}{11.9025} \\
 &= 366.47 \text{ (367)}
 \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 367 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เช่น ผู้พิการทุกประเภท ครอบครัวผู้พิการและผู้มีรายได้น้อย ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ผู้พิการตาบอด	984	84
2. ผู้พิการแขน	1,332	111
3. ครอบครัวผู้พิการ	772	66
4. ผู้มีรายได้น้อย	1,273	106
รวม	4,361	367

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือหลักในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ต่อไปนี้

3.1 แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแบบสอบถามแยกออกเป็น 2 ฉบับ คือฉบับที่ 1 ใช้กับเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และฉบับที่ 2 ให้ผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น โดยแยกแบบสอบถามออกเป็น 2 ฉบับคือ

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เป็นแบบสอบถามที่เป็นข้อความที่เกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ และกาข้อความ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ ราชการประเภทบุคลากรปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ลักษณะสำคัญขององค์กรและเกณฑ์คุณภาพการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 26 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความคำถามที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการ ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ และกาข้อความ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ประเภทบริการที่ได้รับ ความถี่ในการติดต่อรับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิผลของผู้รับบริการ เป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 17 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ลักษณะสำคัญขององค์กรและเกณฑ์คุณภาพการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 35 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนแบบสอบถามสำหรับผู้พิการทางสายตาเป็นแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามผู้รับบริการโดยจะใช้กับผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ซึ่งเป็นผู้พิการทางสายตาและมีนักศึกษาในการอ่านข้อความคำถามในการให้ตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ พร้อมนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามดังตารางที่แสดงตัวชี้วัดดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงตัวชี้วัดตัวแปรตาม (ผู้ให้บริการ แบบสอบถามชุดที่ 1)

ตัวแปรตาม	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ประสิทธิภาพของ การให้บริการ		ส่วนที่ 2
	1. ระดับความพอใจเพียงบุคคล	ข้อ 1
	2. ระดับความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ	ข้อ 2
	3. ระดับวัสดุอุปกรณ์เพียงพอการให้บริการ	ข้อ 3
	4. ระดับวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย	ข้อ 4
	5. ระดับความก้าวหน้าการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ	ข้อ 5
	6. ระดับความสำเร็จตามกำหนดเวลาการให้บริการ	ข้อ 6
	7. ระดับการให้บริการเป็นไปตามเป้าหมายแผนงาน	ข้อ 7

ตารางที่ 3.4 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้ให้บริการ แบบสอบถามชุดที่ 1)

ตัวแปรอิสระ	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
กระบวนการบริหาร		ส่วนที่ 3
1. ความชัดเจนของ แผนงานและโครงการ ให้บริการ(Planning)	1. ระดับนโยบายการให้บริการมีความชัดเจน 2. ระดับความชัดเจนของแผนงานการให้บริการ	ข้อ 1 ข้อ 2
2. การจัดองค์การ (Organizing)	3. ระดับการจัดโครงสร้างหน่วยงานมีความเหมาะสม 4. ระดับการกำหนดอำนาจหน้าที่มีความชัดเจน 5. ระดับการกระจายอำนาจมีความคล่องตัวในการให้บริการ	ข้อ 3 ข้อ 4 ข้อ 5
3. การบริหารบุคคล (Staffing)	6. ระดับความพร้อมการให้บริการ 7. ระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานการ ให้บริการ 8. ระดับการพัฒนาบุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ 9. ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานการให้บริการ 10. ระดับการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม	ข้อ 6 ข้อ 7 ข้อ 8 ข้อ 9 ข้อ 10

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
4. การอำนวยการ (Directing)	11. ระดับการให้ความสำคัญต่อการให้บริการ	ข้อ 11
	12. ระดับการสั่งการมอบหมายงานมีความชัดเจนการ ให้บริการ	ข้อ 12
5. การประสานงาน (Coordinating)	13. ระดับการประสานงานภายในองค์กร	ข้อ 13
	14. ระดับการประสานงานภายนอกองค์กร	ข้อ 14
6. การรายงาน ติดตามผลและปัจจัย ย้อนกลับ(Reporting)	15. ระดับการติดตามผลการให้บริการ	ข้อ 15
	16. ระดับการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาการให้บริการ	ข้อ 16
	17. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน	ข้อ 17
7. การงบประมาณ (Budgeting)	18. ระดับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน ด้านเงินทุนเพียงพอต่อการให้บริการ	ข้อ 18
	19. ระดับงบประมาณมีความเหมาะสม	ข้อ 19
8. หลักการบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี	20 ระดับหลักนิติธรรม(การออกกฎระเบียบ)	ข้อ 20
	21 ระดับหลักคุณธรรม(ยึดหลักความถูกต้อง)	ข้อ 21
	22 ระดับการเปิดเผยข้อมูล (หลักความโปร่งใส)	ข้อ 22
	23 ระดับหลักความมีส่วนร่วมการให้บริการ	ข้อ 23
	24 ระดับการรับผิดชอบต่อผลการให้บริการ	ข้อ 24
	25 ระดับการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ	ข้อ 25
26 ระดับหลักความคุ้มค่าการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	ข้อ 26	

ตารางที่ 3.5 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรตาม (ผู้รับบริการ แบบสอบถามชุดที่ 2)

ตัวแปรตาม	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
		ส่วนที่ 2
1. ประสิทธิภาพของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์	1. ระดับความเสมอภาคการให้บริการ	ข้อ 1
	2. ระดับความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม	ข้อ 2
	3. ระดับความสุภาพการให้บริการ	ข้อ 3
	4. ระดับการตื่นตัวเอาใจใส่การให้บริการ	ข้อ 4
	5. ระดับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	ข้อ 5
	6. ระดับความความกระตือรือร้น	ข้อ 6
	7. ระดับความสามารถตอบปัญหาให้คำแนะนำ	ข้อ 7
	8. ระดับความต่อเนื่องการให้บริการที่ตรงกำหนดเวลา	ข้อ 8
	9. ระดับตรงตามเวลาของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ข้อ 9
	10. ระดับความชัดเจนการกำหนดเวลาที่แน่นอน	ข้อ 10
	11. ระดับความสะดวกรวดเร็วการให้บริการ	ข้อ 11
	12. ระดับความเพียงพอการติดต่อรับบริการ	ข้อ 12
	13. ระดับความก้าวหน้าในการปรับปรุงพัฒนา	ข้อ 13
	14. ระดับช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	ข้อ 14
	15. ระดับช่องทางการร้องทุกข์การรับบริการ	ข้อ 15
	16. ระดับรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ	ข้อ 16
	17. ระดับระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ	ข้อ 17

ตารางที่ 3.6 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้รับบริการ แบบสอบถามชุดที่ 2)

ตัวแปรอิสระ	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ปัจจัยการให้บริการ	ปัจจัยนำเข้า	ส่วนที่ 3
	1. ระดับความเหมาะสมจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ข้อ 1
	2. ระดับอุปกรณ์เพียงพอพร้อมสำหรับการให้บริการ	ข้อ 2
	3. ระดับอุปกรณ์ที่ทันสมัยการให้บริการ	ข้อ 3
	4. ระดับเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	ข้อ 4
	5. ระดับการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	ข้อ 5
	6. ระดับการจัดเตรียมอาคารสถานที่	ข้อ 6
ขั้นตอนการให้บริการ	7. ระดับความพอเพียงเหมาะสมแก่การให้บริการ	ข้อ 7
	8. ระดับจำนวนขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	ข้อ 8
	9. ระดับขั้นตอนเหมาะสมการให้บริการ	ข้อ 9
ช่องทางการให้บริการ	10. ระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ	ข้อ 10
	11. ระดับความสะดวกสบายการให้บริการ	ข้อ 11
หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี	12. ระดับการออกไปให้บริการนอกสถานที่	ข้อ 12
	หลักนิติธรรม	
	13. ระดับการมีกฎ ระเบียบ	ข้อ 13
	14. ระดับการยึดถือประโยชน์	ข้อ 14
	หลักคุณธรรม	
	15. ระดับความเป็นธรรม	ข้อ 15
	16. ระดับความยึดมั่น	ข้อ 16
	หลักความโปร่งใส	
	17. ระดับข้อมูลการให้บริการ	ข้อ 17
	18. ระดับความโปร่งใส	ข้อ 18
	19. ระดับตรวจสอบการทำงาน	ข้อ 19
	หลักความมีส่วนร่วม	
20. ระดับเปิดรับฟังความคิดเห็น	ข้อ 20	
21. ระดับการมีส่วนร่วม	ข้อ 21	

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
	หลักความรับผิดชอบ	ข้อ 22
	22. ระดับการยึดถือประโยชน์มากน้อย	ข้อ 23
	23. ระดับคุณภาพการให้บริการที่ดี	
	หลักความคุ้มค่า	ข้อ 24
	24. ระดับความคุ้มค่าใช้ทรัพยากรในการให้บริการ	ข้อ 25
	25. ระดับความคุ้มค่าด้านเวลาที่เสียไป	
	ปัจจัยย้อนกลับ	ข้อ 26
	26. ระดับการมีส่วนร่วมการประเมินการให้บริการ	ข้อ 27
	27. ระดับการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน	ข้อ 28
	28. ระดับการส่งข้อมูลข่าวสาร	ข้อ 29
	29. ระดับการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็น	
	สภาพแวดล้อม	ข้อ 30
	30. ระดับภาพลักษณ์ของสภาสังคมสงเคราะห์	ข้อ 31
	31. ระดับบริเวณที่จอดรถผู้มาติดต่อขอรับบริการ	ข้อ 32
	32. ระดับความสะอาด	ข้อ 33
	33. ระดับความเหมาะสมของสถานที่	ข้อ 34
	34. ระดับความสะอาด	ข้อ 35
	35. ระดับรักษาความปลอดภัย	

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน

ดังนี้

3.2.1 *ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง* เช่น เอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ หลักการบริหาร

3.2.2 *กำหนดกรอบแนวคิดหรือขอบเขตสำหรับการวิจัย* ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา

3.2.3 ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถาม จากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.2.4 สร้างแบบสอบถาม โดยใช้ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามข้อ 3.2.1 – 3.2.3 เป็นกรอบในการจัดทำ

3.2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ความถูกต้อง ถ้อยคำ ภาษาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้ ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา จากผู้เชี่ยวชาญแล้วมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.2.8 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

3.2.9 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อยอีกครั้งหนึ่ง แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเรียบร้อยเป็นครั้งสุดท้ายได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนด

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือถึงขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพเพื่อหาความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ซึ่งเป็นวิธีที่ครอนบาค (Cronbach) พัฒนาขึ้นโดยมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha \text{ หรือ } r_{tt} = \frac{n}{n-1} s^2 \left[\frac{1 - \sum s_i^2}{s^2} \right]$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } \alpha \text{ หรือ } r_{tt} &= \text{ค่าความเชื่อถือได้} \\ N &= \text{จำนวนข้อคำถาม} \\ s_i^2 &= \text{ความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามข้อที่ } i \\ s^2 &= \text{ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด} \end{aligned}$$

3.3.2 นำเครื่องมือไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 30 ชุด โดยกลุ่มแรกคือผู้ให้บริการผลการหาค่าความเชื่อถือประสิทธิภาพการให้บริการได้ค่า Alpha = .9649 และกลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการผลการหาค่าความเชื่อมั่นประสิทธิผลการให้บริการ ได้ค่า Alpha = .9706 ซึ่งทั้งสองกลุ่มได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้สูงกว่าค่าที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 0.70 และถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้ควรนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยเพื่อรับคำแนะนำในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยและให้นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการแจกและเก็บแบบสอบถามผู้มาใช้บริการ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น รวมทั้งหมด 486 ชุด และแบบสอบถามเผื่อไว้ 20 % ที่อาจจะไม่สมบูรณ์หรือไม่ได้รับคืน ดังนั้นจะได้จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 585 ชุด โดยดำเนินการดังนี้

4.1 ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งลงนามโดยประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ทำหนังสือถึงประธานสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เพื่อขออนุญาต แจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยประสานขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในการตอบแบบสอบถาม แล้วผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง

4.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาหมดแล้ว ก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์

4.4 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ คือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เมื่อผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

5.1.1 สถิติพรรณนา

1) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) เพื่อพรรณนาระดับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย (Class Interval) แบบสอบถามในแต่ละข้อจัดให้มีความผันแปรออกเป็น 5 ช่วงมีหลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 1 คะแนน โดยกำหนดให้แต่ละคะแนนมีความผันแปรเป็นช่วง ๆ ละ เท่า ๆ กัน สามารถกำหนดช่วงห่างได้ดังนี้

สำหรับแบบสอบถามในแต่ละข้อจัดให้มีความผันแปรออกเป็น 5 ช่วง แต่ละช่วงกำหนดให้คะแนนในคำถามแต่ละข้อดังนี้ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดกับ 1 คะแนนโดยกำหนดให้แต่ละคะแนนมีความผันแปรเป็นช่วง ๆ ละ เท่า ๆ กัน สามารถกำหนดช่วงห่างได้ดังนี้

ช่วงห่างของคะแนนแต่ละช่วง = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}}$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.20 - 5.00	เท่ากับ	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	เท่ากับ	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	เท่ากับ	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	เท่ากับ	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.79	เท่ากับ	ระดับน้อยที่สุด

5.1.2. สถิติอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

1) ให้การทดสอบแบบทีอิสระ ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของความพึงพอใจการให้บริการและรับบริการ

2) ให้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ กระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจาก แบบสอบถามแบบปลายเปิด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

5.2.1 การจัดกระทำข้อมูล (data processing) หรือการจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเรียบร้อยแล้ว มาจัดให้เป็นระเบียบก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.2.2 การตรวจสอบข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้มามีเพียงพอหรือไม่และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้หรือไม่ ถ้าได้ข้อมูลไม่ตรงกัน ก็จะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร

5.2.3 เมื่อตรวจสอบข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้วิจัยก็จัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น

5.2.4 หลังจากจัดเตรียมข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากนั้น นำข้อมูลที่ได้มานำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์ (analytical description)

6. ระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน พฤศจิกายน 2549 – ตุลาคม 2550

กิจกรรม	1-2	3-4	5-6	7-8	9-12
1. ศึกษาเอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	←→				
2. สร้างเครื่องมือ/ทดลองใช้	←→				
3. เก็บรวบรวมข้อมูล			←→		
4. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล				←→	
5. สรุปผล				←→	←→
6. จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม					←→

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

2.2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีประสิทธิผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

3.2 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีประสิทธิภาพไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการรับบริการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ปัจจัยย้อนกลับ และสภาพแวดล้อม

3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการ ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการหรือข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความ
 คิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ฯ (จาก
 แบบสอบถามปลายเปิด)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่จะนำเสนอประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา รายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประเภทบริการที่ขอรับบริการ และการรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน
 ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน (ร้อยละ 52.9) เป็นเพศชาย 173 คน (ร้อยละ 47.1) ดัง
 ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	173	47.1
หญิง	194	52.9
รวม	367	100.00

1.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่าอายุของประชาชนผู้รับบริการที่มีจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วง
 ระหว่าง 31 – 50 ปี 195 คน (ร้อยละ 53.1) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป 159 คน
 (ร้อยละ 43.3) และน้อยกว่า 30 ปี 13 คน (ร้อยละ 3.5) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30	13	3.5
31 - 50	195	53.1
51 ปีขึ้นไป	159	43.3
รวม	367	100.00

1.1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 338 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา 193 คน (ร้อยละ 52.6) รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา 101 คน (ร้อยละ 27.5) ระดับอนุปริญญา 23 คน (ร้อยละ 6.3) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป 21 คน (ร้อยละ 5.7) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	193	57.10
มัธยมศึกษา	101	29.88
อนุปริญญา	23	6.80
ปริญญาตรีขึ้นไป	21	6.21
รวม	338	100.00

1.1.4 รายได้

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 367 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 173 คน (ร้อยละ 47.1) รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001

– 10,000 บาท 157 ราย (ร้อยละ 42.8) รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท 31 ราย (ร้อยละ 8.4) และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป 6 คน (ร้อยละ 1.6) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	173	47.1
5,001 – 10,000 บาท	157	42.8
10,001 – 30,000 บาท	31	8.4
30,001 บาทขึ้นไป	6	1.6
รวม	367	100.00

1.1.5 สถานภาพ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 366 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส 217 คน (ร้อยละ 59.28) รองลงมามีสถานภาพโสด 92 คน (ร้อยละ 25.13) และสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง 57 คน (ร้อยละ 15.57) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	92	25.13
สมรส	217	59.28
หม้ายหรือหย่าร้าง	57	15.57
รวม	366	100.00

1.1.6 บริการที่ได้รับจากสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 367 คน ส่วนใหญ่ได้รับบริการด้านรับสลาก 230 คน (ร้อยละ62.67) รองลงมาได้รับบริการด้านเงินทุน 115 คน (ร้อยละ31.34) รักษาพยาบาล 106 คน (ร้อยละ28.88) ทูนการศึกษา 90 คน (ร้อยละ 24.52) สุขอนามัย 22 คน (ร้อยละ5.99) หนี้สิน 20 คน (ร้อยละ5.45) และทุนเฉพาะ 13 คน (ร้อยละ3.54) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามการรับบริการ

ชนิดของบริการ	รับบริการ		ไม่รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เงินทุน	115	31.34	252	68.66
ค่ารักษาพยาบาล	106	28.88	261	71.12
ทูนการศึกษา	90	24.52	277	75.48
ทุนเฉพาะ	13	3.54	354	96.46
สุขอนามัย	22	5.99	345	94.01
หนี้สิน	20	5.45	347	94.55
อื่นๆ	230	62.67	137	37.33

1.1.7 จำนวนความถี่ในการรับบริการเฉลี่ยต่อปี

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 367 คน ส่วนมากเคยรับบริการที่สภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความถี่ในการรับบริการเฉลี่ย 1 – 24 ครั้ง ต่อปี คือมีจำนวน 280 คน (ร้อยละ 77.13) รับบริการเฉลี่ยปีละ 24 ครั้ง รองลงมาจำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.81) รับบริการเฉลี่ยปีละ 12 ครั้ง มีจำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.88) รับบริการเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.40) รับบริการเฉลี่ยปีละ 2 ครั้ง จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.75) รับบริการเฉลี่ยปีละ 2 ครั้ง ไม่แสดงการรับบริการเฉลี่ยต่อปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.1) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	25	6.88
2 ครั้งต่อปี	16	4.40
6 ครั้งต่อปี	10	2.75
12 ครั้งต่อปี	32	8.81
24 ครั้งต่อปี	280	77.13
รวม	363	100.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน และสายการทำงาน

1.2.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง 89 คน (ร้อยละ 74.8) และเป็นเพศชาย 30 คน (ร้อยละ 25.2) ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	25.2
หญิง	89	74.8
รวม	119	100.00

1.2.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า อายุของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 - 50 ปี คือมีจำนวน 44 คน (ร้อยละ 37) รองลงผู้มีอายุ

ระหว่าง 31- 40 ปี มีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 26.9) ผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน (ร้อยละ 20.2) นอกจากนั้น ผู้มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวน 19 คน (ร้อยละ 16) ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21- 30 ปี	19	16.0
31 - 40 ปี	32	26.9
41 – 50 ปี	44	37.0
51 ปีขึ้นไป	24	20.2
รวม	119	100.00

1.2.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 119 คน ส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 69.7) รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 28 คน (ร้อยละ 23.5) และระดับปริญญาโทจำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.7) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	23.5
ปริญญาตรี	83	69.7
ปริญญาโท	8	6.7
รวม	119	100.00

1.2.4 รายได้

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 119 คน ส่วนมากมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 65 คน (ร้อยละ 54.6) รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 31.1) มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.6) และมีรายได้มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.7) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	37	31.1
10,001 – 20,000 บาท	65	54.6
20,001 – 30,000 บาท	15	12.6
30,001 บาทขึ้นไป	2	1.7
รวม	119	100.00

1.2.5 อายุการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน ส่วนมาก มีอายุการทำงานระหว่าง 16 – 30 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 40.3) รองลงมา อยู่ระหว่าง 6 – 15 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 28.6) มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 25.2) และมีอายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน (ร้อยละ 5.9) ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	30	25.2
6 – 15 ปี	34	28.6
16 – 30 ปี	48	40.3

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
31 ปีขึ้นไป	7	5.9
รวม	119	100.00

1.2.6 สายการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 119 คน ส่วนมาก เป็นเจ้าหน้าที่ประจำ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 82.4) รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 15.1) และเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.5) ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามสายการทำงาน

สายการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างชั่วคราว	3	2.5
ลูกจ้างประจำ	18	15.1
เจ้าหน้าที่ประจำ	98	82.4
รวม	119	100.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นคือ ระดับการให้บริการประชาชนของ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

ในการเสนอเรื่องการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยใน พระบรมราชูปถัมภ์ จะแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน คือ 1) ระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการ ให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของตัวแปรตาม 2) ระดับประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของตัวแปรตาม 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของตัวแปรอิสระและ 4) ปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของตัวแปรอิสระ
ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นคือ ระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการ ให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของตัวแปรตามมี 17 เรื่อง

เมื่อวัดถึงประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคม
สงเคราะห์ ฯ โดยวัดจากประชาชนผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมิน
ประสิทธิผลความพึงพอใจการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน
กลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.14 พบว่า

1. เรื่องความสุภาพ มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.56
2. เรื่องความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54
3. เรื่องความเสมอภาค มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
4. เรื่องการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิม มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
5. เรื่องความสามารถในการตอบปัญหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49
6. เรื่องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49
7. เรื่องการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49
8. เรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48
8. เรื่องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเปิด-ปิด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
10. เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
11. เรื่องการให้บริการที่มีกำหนดเวลาชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

12. เรื่องช่องทางบริการที่เพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39
13. เรื่องความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35
14. เรื่องความตื่นตัวในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34
15. เรื่องการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08
16. เรื่องช่องทางบริการให้บริการร้องทุกข์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39
17. เรื่องการเข้ามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ด้านที่	ประสิทธิผลในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ	3.51	.789	มาก
2	เรื่องความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	3.54	.808	มาก
3	เรื่องความสุภาพในการให้บริการ	3.56	.790	มาก
4	เรื่องความตื่นตัวในการบริการ	3.34	.768	ปานกลาง
5	เรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.48	.778	มาก
6	เรื่องความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.35	.838	ปานกลาง
7	เรื่องความสามารถในการตอบปัญหา	3.49	.826	มาก
8	เรื่องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเปิด-ปิด	3.47	.805	มาก
9	เรื่องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา	3.49	.753	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านที่	ประสิทธิผลในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10	เรื่องการให้บริการที่มีกำหนดเวลาชัดเจน	3.45	.755	มาก
11	เรื่องความรวดเร็วให้การให้บริการ	3.47	.778	มาก
12	เรื่องการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.49	.771	มาก
13	เรื่องการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิม	3.51	.768	มาก
14	เรื่องช่องทางให้การให้บริการที่เพียงพอ	3.39	.749	ปานกลาง
15	เรื่องช่องทางบริการร้องทุกข์	3.06	.899	ปานกลาง
16	เรื่องการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	3.08	.866	ปานกลาง
17	เรื่องการเข้ามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ	2.95	.890	ปานกลาง
	รวม	3.39	.5437	ปานกลาง

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นคือ ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของตัวแปรตาม 7 เรื่อง

เมื่อวัดถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยวัดจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังตารางที่ 4.15 พบว่า

1. การให้บริการตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36
2. การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
4. การปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24
5. ความคุ้มค่าของงบประมาณด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13
6. จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80
7. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

ด้านที่	ประสิทธิภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1	ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ต่อการให้บริการประชาชน	3.30	.743	ปานกลาง
2	ความคุ้มค่าของงบประมาณด้านการให้บริการ	3.13	.780	ปานกลาง
3	จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก	2.80	.839	ปานกลาง
4	ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์	2.76	.820	ปานกลาง
5	การปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	3.24	.676	ปานกลาง
6	การให้บริการตามกำหนดเวลา	3.36	.647	ปานกลาง
7	การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย	3.33	.652	ปานกลาง
	รวม	3.13	.522	ปานกลาง

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของตัวแปรอิสระ

2.3.1 ปัจจัยนำเข้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 7 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านปัจจัยนำเข้าใน 1 ตัวแปรอิสระ 7 เรื่องพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยนำเข้าในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.16 พบว่า

1. เรื่องจำนวนที่พอเพียงของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37
2. เรื่องระดับการจัดเตรียมอาคารสถานที่ในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25
3. เรื่องความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19
4. เรื่องระดับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
5. เรื่องความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09
6. เรื่องความมากน้อยในการแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05
7. เรื่องความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้ต่อการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยนำเข้าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลใน
ความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องปัจจัยนำเข้า	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องจำนวนที่พอเพียงของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.37	.696	ปานกลาง
2	เรื่องความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์	3.19	.761	ปานกลาง
3	เรื่องความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์	3.09	.796	ปานกลาง
4	เรื่องระดับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	3.10	.807	ปานกลาง
5	เรื่องความมากน้อยในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร	3.05	.880	ปานกลาง
6	เรื่องระดับการจัดเตรียมอาคารสถานที่ในการให้บริการ	3.25	.807	ปานกลาง
7	เรื่องความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้ต่อการให้บริการ	2.99	.917	ปานกลาง
	รวม	3.15	.614	ปานกลาง

2.3.2 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 3 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ๓ เรื่องปัจจัยขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ มีความเห็นว่า ปัจจัยขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.17 พบว่า

1. เรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

2. เรื่องความชัดเจนของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

3. เรื่องระดับการมีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องความชัดเจนของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ	3.22	.837	ปานกลาง
2	เรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	3.35	.692	ปานกลาง
3	เรื่องระดับการมีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ	3.10	.811	ปานกลาง
	รวม	3.22	.615	ปานกลาง

2.3.3 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องช่องทางการรับบริการในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยด้านช่องทางการรับบริการพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านช่องทางการรับบริการในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.18 พบว่า

1. เรื่องระดับช่องทางให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

2. เรื่องความเหมาะสมในการออกไปเยี่ยมเยียนราษฎรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านช่องทางการรับบริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	ด้านช่องทางการรับบริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องระดับช่องทางให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	3.33	.724	ปานกลาง
2	เรื่องความเหมาะสมในการออกไปเยี่ยมเยียนราษฎร	3.02	.897	ปานกลาง
	รวม	3.17	.678	ปานกลาง

2.3.4 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องหลักนิติธรรมในตัวแปรอิสระของกระบวนการหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ ปัจจัยเรื่องหลักนิติธรรมพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านหลักนิติธรรมในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.19 พบว่า

1. เรื่องความยืดหยุ่นประโยชน์ในการให้บริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35
2. เรื่องความเป็นธรรมในการออกกฎระเบียบในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเรื่องหลักคุณธรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องหลักคุณธรรม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องความเป็นธรรมในการออกกฎระเบียบในการให้บริการ	3.25	.806	ปานกลาง
2	เรื่องความยืดหยุ่นประโยชน์ในการให้บริการของผู้รับบริการ	3.35	.799	ปานกลาง
	รวม	3.30	.714	ปานกลาง

2.3.5 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องหลักคุณธรรมในตัวแปรอิสระของกระบวนการหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยเรื่องหลักคุณธรรมพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องหลักคุณธรรมในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.20 พบว่า

1. เรื่องความเสมอภาคในการขอรับบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
2. เรื่องความยืดหยุ่นความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเรื่องหลักคุณธรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องหลักคุณธรรม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องความเสมอภาคในการขอรับบริการ	3.42	1.73	มาก
2	เรื่องความยืดหยุ่นความถูกต้องในการให้บริการ	3.38	.766	ปานกลาง
	รวม	3.40	1.018	มาก

2.3.6 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องหลักความโปร่งใสในตัวแปรอิสระของกระบวนการหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมี 3 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใสพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใสในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.21 พบว่า

1. เรื่องความโปร่งใสในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35
2. เรื่องความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27
3. เรื่องความสามารถตรวจสอบการทำงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเรื่องหลักความโปร่งใสที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องหลักความโปร่งใส	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.27	.820	ปานกลาง
2	เรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ	3.35	.888	ปานกลาง
3	เรื่องความสามารถตรวจสอบการทำงาน ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ	3.02	.875	ปานกลาง
รวม		3.21	.718	ปานกลาง

2.3.7 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องหลักการมีส่วนร่วมในตัวแปรอิสระของกระบวนการหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยเรื่องหลักการมีส่วนร่วมพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องหลักการมีส่วนร่วมในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.22 พบว่า

1. เรื่องการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
2. เรื่องการมีส่วนร่วมกิจกรรมการพัฒนาฝึกทักษะการประกอบอาชีพจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเรื่องหลักความมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องหลักความมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	3.10	.882	ปานกลาง
2	เรื่องการมีส่วนร่วมกิจกรรมการพัฒนาฝึกทักษะการประกอบอาชีพจากสภาสังคมสงเคราะห์ฯ	2.70	.985	ปานกลาง
	รวม	2.89	.778	ปานกลาง

2.3.8 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องหลักความรับผิดชอบในตัวแปรอิสระของกระบวนการหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ปัจจัยเรื่องหลักความรับผิดชอบพบว่าผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องหลักความรับผิดชอบในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.23 พบว่า

1. เรื่องหลักการคำนึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33
2. เรื่องหลักการยึดถือประโยชน์ของประชาชนในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเรื่องหลักความรับผิดชอบต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องหลักความรับผิดชอบต่อ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องหลักการยึดถือประโยชน์ของประชาชนในการให้บริการ	3.31	.761	ปานกลาง
2	เรื่องหลักการคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ	3.33	.797	ปานกลาง
	รวม	3.31	.706	ปานกลาง

2.3.9 ปัจจัยความพึงพอใจเรื่องหลักความคุ้มค่าในตัวแปรอิสระของกระบวนการหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ ปัจจัยเรื่องหลักความคุ้มค่าพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องหลักความคุ้มค่าในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.24 พบว่า

1. เรื่องความคุ้มค่ากับเวลาในการมาขอรับบริการในแต่ละครั้งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36
2. เรื่องความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเรื่องหลักความคุ้มค่าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องหลักความคุ้มค่า	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการให้บริการ	3.26	.811	ปานกลาง

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ข้อที่	เรื่องหลักความคุ้มค่า	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
2	เรื่องความคุ้มค่ากับเวลาในการมาขอรับบริการในแต่ละครั้ง	3.36	.786	ปานกลาง
	รวม	3.31	.679	ปานกลาง

2.3.10 เรื่องความพึงพอใจปัจจัยย้อนกลับในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 4 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ความพึงพอใจด้านปัจจัยย้อนกลับพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ความพึงพอใจด้านปัจจัยย้อนกลับในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.25 พบว่า

1. เรื่องระดับความเร่งด่วนในการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23
2. เรื่องโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเรื่องการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03
3. เรื่องความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสารจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89
4. เรื่องระดับการเข้าร่วมประเมินผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรื่องปัจจัยย้อนกลับที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล
ในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	เรื่องปัจจัยย้อนกลับ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องระดับการเข้าร่วมประเมินผลการ ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์	2.86	.935	ปานกลาง
2	เรื่องระดับความเร่งด่วนในการให้ความ ช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	3.23	.870	ปานกลาง
3	เรื่องความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสารจาก สภาสังคมสงเคราะห์ฯ	2.89	.945	ปานกลาง
4	เรื่องโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเรื่อง การให้บริการ	3.03	.875	ปานกลาง
	รวม	3.00	.731	ปานกลาง

2.3.11 ปัจจัยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของตัวแปรอิสระของ กระบวนการ มี 6 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการ
ให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ปัจจัยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม
พบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยความพึงพอใจด้าน
สภาพแวดล้อมในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน
อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.26
พบว่า

1. เรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44
2. เรื่องงานภาพลักษณ์ในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36
3. เรื่องความสะอาด สวยงามของบริเวณอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

4. เรื่องการจัดระเบียบ ความสะอาด บริเวณอาคารสถานที่ให้สวยงามอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26
5. เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25
6. เรื่องความสะอาดของจุดจอดรถยนต์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อที่	ด้านสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	เรื่องภาพลักษณ์ในการให้บริการ	3.36	.752	ปานกลาง
2	เรื่องความสะอาดของจุดจอดรถยนต์	3.11	.840	ปานกลาง
3	เรื่องความสะอาด สวยงามของบริเวณ	3.27	1.76	ปานกลาง
4	เรื่องความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.25	.826	ปานกลาง
5	เรื่องการจัดระเบียบ ความสะอาด บริเวณอาคารสถานที่ให้สวยงาม	3.26	.783	ปานกลาง
6	เรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ	3.44	.773	มาก
	รวม	3.28	.669	ปานกลาง

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.4.1 ปัจจัยเรื่องความชัดเจนของแผนงานและโครงการในตัวแปรอิสระของกระบวนมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยเรื่องความชัดเจนของแผนงานและโครงการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 หากพิจารณาเป็นรายด้าน ตามตารางที่ 4.27 พบว่า

1. เรื่องความชัดเจนของนโยบายการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

2. เรื่องความชัดเจนของแผนงานโครงการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยเรื่องความชัดเจนของแผนงานและโครงการ

ข้อที่	เรื่องความชัดเจนของแผนงานและโครงการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ความชัดเจนของนโยบายการให้บริการ	3.37	.735	ปานกลาง
2	ความชัดเจนของแผนงานโครงการการให้บริการ	3.34	.728	ปานกลาง
	รวม	3.35	.680	ปานกลาง

2.4.2 ปัจจัยเรื่องการจัดองค์การในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 3 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยเรื่องการจัดองค์การพบว่าเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการจัดองค์การในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.28 พบว่า

1. ความชัดเจนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

2. ความเหมาะสมของโครงสร้างหน่วยงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

3. การกระจายอำนาจให้ระดับปฏิบัติงานมีความคล่องตัวอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เรื่องการจัดองค์การ

ข้อที่	เรื่องการจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ความเหมาะสมของโครงสร้างหน่วยงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ	3.11	.661	ปานกลาง
2	ความชัดเจนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ให้บริการ	3.13	.720	ปานกลาง
3	การกระจายอำนาจให้ระดับปฏิบัติงานมีความคล่องตัว	2.76	.767	ปานกลาง
	รวม	3.00	.585	ปานกลาง

2.4.3 ปัจจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 5 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลพบว่าเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.29 พบว่า

1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39
2. การพัฒนาบุคลากรของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23
3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22
4. ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

5. การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เรื่องการบริหารงานบุคคล

ข้อที่	เรื่องการบริหารงานบุคคล	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.22	.794	ปานกลาง
2	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ฯ ต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ	3.39	.627	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากรของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ	3.23	.706	ปานกลาง
4	ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	2.80	.829	ปานกลาง
5	การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ	2.45	.861	น้อย
	รวม	3.01	.531	ปานกลาง

2.4.4 ปัจจัยเรื่องการบริหารงานในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยเรื่องการบริหารงานพบว่าเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการบริหารงานในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.30 พบว่า

1. ความชัดเจนของผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ต่อการสั่งการมอบหมายงานด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

2. บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เรื่องการอำนวยความสะดวก

ข้อที่	เรื่องการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการ	3.16	.833	ปานกลาง
2	ความชัดเจนของผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ต่อการสั่งการมอบหมายงานด้านการให้บริการ	3.24	.778	ปานกลาง
	รวม	3.19	.765	ปานกลาง

2.4.5 ปัจจัยเรื่องการประสานงานในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยเรื่องการประสานงานพบว่าเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการประสานงานในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามตารางที่ 4.31 พบว่า

1. ระดับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

2. ระดับการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ เรื่องการประสานงาน

ข้อที่	ด้านการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ระดับการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ต่อการให้บริการ	3.23	.682	ปานกลาง
2	ระดับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการให้บริการ	3.57	.696	มาก
	รวม	3.39	.626	ปานกลาง

2.4.6 ปัจจัยด้านการรายงานและติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 3 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ในปัจจัยเรื่องการรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับพบว่าเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.32 พบว่า

1. การติดตามผลการดำเนินการเรื่องการให้บริการของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93
2. ความสามารถของผู้บริหารในการนำปัญหา อุปสรรค ต่อการให้บริการไปปรับปรุงแก้ไขอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82
3. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขการให้บริการอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เรื่องการรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับ

ข้อที่	เรื่องการรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	การติดตามผลการดำเนินการด้านการให้บริการของผู้บริหาร	2.93	.841	ปานกลาง
2	ความสามารถของผู้บริหารในการนำปัญหา อุปสรรค ต่อการให้บริการไปปรับปรุงแก้ไข	2.82	.788	ปานกลาง
3	การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ	2.44	.880	น้อย
	รวม	2.73	.697	ปานกลาง

2.4.7 ปัจจัยด้านงบประมาณในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยเรื่องงบประมาณพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องงบประมาณในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.33 พบว่า

1. ความเหมาะสมของการจัดสรรงบประมาณของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการแต่ละโครงการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96
2. การเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เรื่องงบประมาณ

ข้อที่	เรื่องงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล	2.24	.918	น้อย
2	ความเหมาะสมของการจัดสรรงบประมาณของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการแต่ละโครงการ	2.96	.796	ปานกลาง
	รวม	2.59	.686	น้อย

2.4.8 ปัจจัยเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในตัวแปรอิสระของกระบวนการมี 7 เรื่อง

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามตารางที่ 4.34 พบว่า

1. ระดับความรับผิดชอบของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ต่อผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27
2. ความเสมอภาคในการออกกฎระเบียบของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ต่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
3. การยึดหลักความถูกต้องในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
4. ระดับการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ต่อสาธารณชนให้เป็นที่รู้จักอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08
5. การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของทุกฝ่ายในองค์การต่อสภาพความเป็นจริงของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

6. การใช้ทรัพยากรของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นไปอย่างประหยัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

7. ระดับการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ประเมินผล การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ เรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ข้อที่	เรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	\bar{X}	SD	การแปลผล
1	ความเสมอภาคในการออกกฎระเบียบของสภาสังคมสงเคราะห์ต่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	3.11	.862	ปานกลาง
2	การยึดหลักความถูกต้องในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์	3.10	.858	ปานกลาง
3	ระดับการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณชนให้เป็นที่รู้จัก	3.08	.839	ปานกลาง
4	การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของทุกฝ่ายในองค์การต่อสภาพความเป็นจริงของสภาสังคมสงเคราะห์	2.89	.909	ปานกลาง
5	ระดับความรับผิดชอบของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ต่อผลการให้บริการประชาชน	3.27	.799	ปานกลาง
6	ระดับการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ประเมินผลการให้บริการ	2.76	.802	ปานกลาง

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ข้อที่	เรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	\bar{X}	SD	การแปลผล
7	การใช้ทรัพยากรของสภาสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นไปอย่าง ประหยัด	2.79	.956	ปานกลาง
รวม		3.00	.676	ปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้แบ่งการทดสอบสมมติฐานออกเป็น 4 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีประสิทธิผลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 2) การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีประสิทธิภาพไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านปัจจัยนำเข้า ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการรับบริการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า ปัจจัยย้อนกลับ สภาพแวดล้อม และ 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับ ด้านงบประมาณ ด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า "ระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70" ใช้การวิเคราะห์ t - test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70 ($\mu \leq 70$)

H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มากกว่า 70 ($\mu > 70$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

	N	\bar{X}	S.D.	Std. Error Mean	t	Sig.(2- tailed)
ประสิทธิผล	366	3.39	.5437	.02842	- 14.401	.000

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผลได้ดังนี้ จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีค่าเท่ากับ 3.39 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .5437 มีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .02842 และเมื่อนำมาทดสอบ T Test เพื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีมากกว่าร้อยละ 70 หรือไม่ เกณฑ์การแปลผล คือ $\text{Sig.}(2\text{-tailed})/2 < .05$ และ $t > 0$ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ - 14.401 มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ยืนยันสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดว่าระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70

3.2 การทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70” ใช้การวิเคราะห์ t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 ($\mu \leq 70$)

H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มากกว่าร้อยละ 70 ($\mu > 70$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับ
ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

	N	\bar{X}	S.D.	Std. Error Mean	t	Sig.(2- tailed)
ประสิทธิภาพ	119	3.13	.522	.048	- 13.916	.000

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผลได้ดังนี้ จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีค่าเท่ากับ 3.13 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .522 มีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .048 และเมื่อนำมาทดสอบ T Test เพื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีมากกว่า ร้อยละ 70 หรือไม่ เกณฑ์การแปลผล คือ $\text{Sig.}(2\text{-tailed})/2 < .05$ และ $t > 0$ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ - 13.916 มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ยืนยันสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70

3.3 การทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านปัจจัยนำเข้า ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการรับบริการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ปัจจัยย้อนกลับ สภาพแวดล้อม มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุด มาใช้แสดงได้ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)		
	1	2	3
ปัจจัยนำเข้า	.662	.418	.330
หลักความโปร่งใส		.387	.282
หลักความคุ้มค่า			.263
Constant	1.560	1.291	1.097
R	.662	.727	.753
R ²	.438	.529	.567
R ² Change	.438	.091	.039
Std. Error of the Estimate	.40639	.37274	.35756
F	280.712	201.316	156.564
Sig. (P)	.000	.000	.000

*P< .05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่า **ปัจจัยนำเข้า** เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้ร้อยละ 43.8 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² Change = .438 , P = .000) ตัวแปรลำดับที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ **หลักความโปร่งใส** มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 9.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² Change = .091 , P = .000) ตัวแปรสุดท้ายที่เข้าสู่สมการถดถอยคือ **หลักความคุ้มค่า** มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 3.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² Change = .039 , P = .000) เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรเข้าด้วยกันแล้ว ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้ร้อยละ 56.7 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² = .567 , P = .000)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ระหว่างตัว

แปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีผลและอธิบายความผันแปรเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้จากมากไปน้อย โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ปัจจัยนำเข้า (Beta = .330 , P< .05) (2) **หลักความโปร่งใส** (Beta = .282 , P< .05) (3) **หลักความคุ้มค่า** (Beta = .263 , P< .05) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือปัจจัยนำเข้า หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ยิ่งมีปัจจัยนำเข้า ยิ่งมีหลักความโปร่งใส และนำหลักความคุ้มค่ามาใช้ในการให้บริการประชาชนยิ่งมากเท่าใดก็จะผลักดันให้ประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ประสบความสำเร็จได้มากขึ้นเช่นกัน

3.4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความชัดเจนของแผนงานและโครงการ การจัดองค์การ การบริหารบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับ งบประมาณ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี น่าจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ ดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ

(N = 119)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)			
	1	2	3	4
การจัดองค์การ	.626	.408	.324	.203
ความชัดเจนของ		.338	.283	.283
แผนงานและโครงการ				
งบประมาณ			.235	.211
การบริหารงานบุคคล				.203
Constant	1.455	1.169	1.072	.840
R	.626	.678	.706	.722

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)			
	1	2	3	4
R ²	.392	.459	.499	.522
R ² Change	.392	.067	.04	.023
Std. Error of the Estimate	.40913	.38761	.37491	.36776
F	75.575	49.273	38.109	31.083
Sig. (P)	.000	.000	.000	.000

*P < .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่า **การจัดองค์การ** เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ได้ร้อยละ 39.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² Change = .392 , P = .000) ตัวแปรลำดับที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ **ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ** มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มเติมได้ร้อยละ 6.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² Change = .067 , P = .000) ตัวแปรที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ **งบประมาณ** มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มเติมได้ร้อยละ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² Change = .04 , P = .000) ตัวแปรลำดับสุดท้ายที่ถูกนำเข้าสู่สมการถดถอยได้แก่ **การบริหารงานบุคคล** มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มเติมได้ร้อยละ 2.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² Change = .023 , P = .000) เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวเข้าด้วยกันแล้ว ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรของเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ได้ร้อยละ 52.2 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R² = .522 , P = .000)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระในการอธิบาย ความผันแปรเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีผลและอธิบายความผันแปรเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ได้จากมากไปน้อย โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ (1) **การจัดองค์การ** (Beta = .203 , P < .05) (2)

ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ (Beta = .283 , P< .05) (3) งบประมาณ (Beta = .211 , P< .05) (4) การบริหารงานบุคคล (Beta = .203 , P< .05) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร คือ การจัดองค์การ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ งบประมาณ และการบริหารงานบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ยิ่งมีปัจจัยด้านการจัดองค์การ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ งบประมาณ และปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล มากเท่าใด จะผลักดันให้ประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ประสบความสำเร็จได้มากขึ้นเช่นกัน

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชน

ในการนำเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ของทั้งสองชุดแบบสอบถามนั้น จะได้นำเสนอเป็น 2 ตอน ตอนแรกเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ตอนหลังเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากประชาชนผู้รับบริการ

มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวนทั้งสิ้น 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.9 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1 ปัญหา

1) ปัญหาเรื่องระบบการให้บริการ

(1) เรื่องเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่มีจำนวนไม่เพียงพอกับการบริการประชาชน

(2) เรื่องความโปร่งใสในการจัดสรรโควตาสลาก ฯ

(3) เรื่องการกำหนดขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่ยังขาดความชัดเจน และยุ่งยาก

(4) เรื่องการเงินควรมีการโอนเงินในการจ่ายค่าสลาก ฯ มากกว่าการใช้แคชเชียร์เช็ค และจำนวนสลาก ฯ ที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จัดสรรให้กับสมาชิกน้อยเกินไป

2) ปัญหาเรื่องหลักการบริการสาธารณะ

(1) เรื่องความตรงต่อเวลา บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาบริการไม่ตรงเวลาทำให้ผู้รับบริการต้องรอรับการบริการนาน

(2) เรื่องความเพียงพอ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนน้อย ทำให้ขาดความปลอดภัยให้แก่ผู้มารับสลาก นอกจากนี้ อุปกรณ์และสถานที่อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ก็ยังไม่เพียงพอและเป็นปัญหา อาทิ ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนเก้าอี้ ที่จอดรถ และโทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ไม่เพียงพอ

(3) เรื่องความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

3) ปัญหาเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) เรื่องความเต็มใจและเสียสละ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

4) ปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วม

(1) เรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบยังไม่พอเพียง

(2) เรื่องการประเมินการให้บริการจากผู้รับบริการ ในระยะที่ผ่านมา ไม่ได้มีการประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

4.1.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1) แนวทางพัฒนาเรื่องระบบการให้บริการ

(1) เจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน และควรเพิ่มเวลาการบริการให้กับผู้มารับบริการตลอดทั้งวัน

(2) วัสดุอุปกรณ์ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

(3) การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ควรมีแผนผังในการให้บริการและควรกำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและสามารถมองเห็นได้ง่าย

(4) ควรจัดสรรสวัสดิการให้คนคนพิการมากขึ้นกว่าเดิม

(5) เรื่องช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น เช่น การให้บริการนอกสถานที่ หรือ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และจุดบริการที่จอดรถ

(6) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบด้วย นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของ

ประชาชนให้มากขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร จดหมาย และทางเว็บไซต์ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับ
ความนิยมในปัจจุบันเป็นต้น

(7) ควรเพิ่มเงินช่วยเหลือให้กับสมาชิกมากขึ้นกว่าเดิม

2) แนวทางพัฒนาด้านหลักการให้บริการ

(1) เรื่องความตรงต่อเวลา ผู้บริหารควรมีบทลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ
ไม่ตรงตามเวลา หรือบกพร่อง โดยควรมีการสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ตรงต่อเวลาและสร้าง
วินัยในการให้บริการประชาชน

(2) เรื่องความเพียงพอ ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และพัฒนา
ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้บริการประชาชนเต็มความสามารถ ตลอดจนการฝึกอบรม
เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องในการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่
คอยดูแลความปลอดภัย และมีจุดแจกบัตรเข้าออก นอกจากนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์และสถานที่
รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวก ที่นั่งพักคอย และทางเดิน
ที่สะดวก และมีเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการมากขึ้น

(3) เรื่องความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรเพิ่มความ
รวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

3) แนวทางพัฒนาเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) เรื่องความเต็มใจและเสียสละ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้ม
แจ่มใส เต็มใจบริการ และพูดทักทายผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ ควรอบรมสร้างจิตสำนึกใน
การบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

(2) เรื่องความยืดหยุ่นในการบริการ ควรให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ
ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนออกไปเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน
ผู้รับบริการให้มากกว่ากฎระเบียบ

4) แนวทางพัฒนาเรื่องการมีส่วนร่วม

(1) ควรมีการประชุมสัมพันธิ์กับผู้รับบริการอย่างพอเพียง ทั้งทาง
วารสาร การส่งข่าวหรือโทรศัพท์แจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

(2) ควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการประชุมแสดงความคิดเห็น

(3) ควรติดตั้งตู้แสดงความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการ

4.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวนทั้งสิ้น 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 โดยผู้วิจัยได้ รวบรวมความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

4.2.1 ปัญหา

1) ปัญหาความพร้อมทรัพยากรการบริหาร

- (1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ด้านสังคมสงเคราะห์น้อย ทำให้ ปริมาณงานมาก
- (2) เรื่องงบประมาณ งบประมาณของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่เพียงพอ
- (3) เรื่องอุปกรณ์ ขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อาทิ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย รวมทั้งพาหนะของทางราชการ
- (4) เรื่องด้านการบริหารจัดการ พบว่ายังไม่เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)
- (5) เรื่องด้านสถานที่ ยังไม่มีมาตรฐาน ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ คนพิการ อาทิ ห้องน้ำ ทางเดิน ที่จอดรถ

2) ปัญหาเรื่องกระบวนการบริหาร

- (1) เรื่องการบริหารบุคคล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บางครั้ง เจ้าหน้าที่คนเดียวก่อนอาจได้รับมอบหมายงานหลายอย่างทำให้ไม่มีความรู้และความชำนาญ ทำ ให้งานบริการไม่มีคุณภาพ และขาดความชัดเจนในการสั่งงาน ผู้บริหารยังขาดภาวะผู้นำ
- (2) เรื่องการดำเนินงาน ยังล่าช้า ขาดมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้าง และควร ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น
- (3) เรื่องการประสานงาน ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องหรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มารับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเฉพาะหน้าที่ที่ตน รับผิดชอบ ทำให้ผู้รับบริการยุ่งยากในการขอรับบริการ การให้ข่าวสารภายในหน่วยงานยังไม่ เพียงพอ

4.2.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1) แนวทางพัฒนาเรื่องทรัพยากรการบริหาร

- (1) เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารควรส่งบุคลากรเข้าอบรมเพิ่ม ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในการ

ให้บริการประชาชน และเพิ่มสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทำงาน และจัดสวัสดิการที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

(2) *เรื่องงบประมาณ* ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในด้าน การให้บริการประชาชนเพื่อให้สามารถใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้น

(3) *เรื่องการบริหารจัดการ* ควรนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการ กิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพื่อให้บริการประชาชนให้มี ประสิทธิภาพ โดยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อเกิดประสิทธิผล และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งควรมีการดำเนินงานในระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และควรมีวิธีการทำงานที่รัดกุมมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

(4) *เรื่องอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้* ควรปรับปรุงให้ทันสมัยเพื่อความ รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

(5) *เรื่องสถานที่ทำงาน* ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศ การทำงานที่ดี

2) แนวทางพัฒนาเรื่องกระบวนการบริหาร

(1) *เรื่องการบริหารบุคคล* ผู้บังคับบัญชาควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำ หน้าที่ให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความถนัด รวมทั้งสร้างระบบการ ประเมินความดีความชอบใหม่ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) *เรื่องการประชุมงาน* เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการสื่อสาร ประสานงานที่ดีระหว่างกันเพื่อให้การรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วของ ผู้รับบริการ และควรมีการประชุมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย ควรมีการสร้างจิตสำนึกการ ให้บริการอย่างเต็มที่

(3) *เรื่องการค้าเนื้องาน* ควรดำเนินงานกระจายข่าวสารของแต่ละสำนัก ให้สำนักงานอื่น ๆ รับทราบ อย่างทั่วถึง และในแต่ละโครงการ ฯ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมแสดงความคิดเห็นด้านการบริการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์” โดยมีประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

1.1.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

1.1.3 เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ด้านผู้ให้บริการ

1) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการประเมินความเพียงพอการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

2) ปัจจัยเกี่ยวกับด้านผู้ให้บริการจากตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการให้บริการกระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในความสำเร็จการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

1.2.2 ด้านผู้รับบริการ

1) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

2) ปัจจัยเกี่ยวกับด้านผู้รับบริการจากตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ รวมทั้งหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ทั้ง 6 หลักที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ แห่งประเทศไทย

1.3 **วิธีดำเนินการวิจัย** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากร โดยแยกเป็น 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และ 2) กลุ่มผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยในการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จะเป็นการศึกษาจากประชากรโดยตรงทั้งหน่วยงาน จากหน่วยงานในสังกัด จำนวน 9 สำนัก 169 คน และกลุ่มผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จำนวน 4,361 คน ของประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ให้บริการ 119 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้านผู้รับบริการ 367 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็น 486 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแยกออกเป็น 2 ชุด ชุดแรกใช้สอบถามกับเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และชุดที่สองใช้สอบถามผู้รับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยมีค่าความเชื่อมั่น .96 และ .97 ตามลำดับและในแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด จะแบ่งออกเป็นชุดละ 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เป็นแบบสอบถามที่เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการในส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

แบบสอบถามฉบับที่ 2 แบบสอบถามผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการในส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิผลของผู้รับบริการ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการและ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนแบบสอบถามสำหรับผู้พิการทางสายตาเป็นแบบสอบถามฉบับที่ 2 โดยจะใช้กับกลุ่มผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้พิการทางสายตาข้อคำถามในการให้บริการ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์สถิติ t - test เพื่อการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นต่อน (stepwise multiple regression analysis) เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยในการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ซึ่งในการวิเคราะห์ความคิดเห็นคือระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จะแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ 1) ระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ 2) ระดับประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และ 4) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ดังนี้

1.4.1 ความคิดเห็นระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ T - Test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในหลักการให้บริการสาธารณะ 5 ประการคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ของ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ่างในเทศศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

1.4.2 ความคิดเห็นระดับประเมินระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ T - Test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในด้านปัจจัยนำเข้า (inputs) เป็นปัจจัยการให้บริการเบื้องต้นประกอบที่สำคัญใน 4 ประการคือ บุคลากร ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสาร ของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิด กิลเบิร์ต และกูธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ่างในเทศศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)

1.4.3 ความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ T-Test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่สำคัญคือ ปัจจัยนำเข้าของ (วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) ขั้นตอนการให้บริการของโรการ์ต (Rocard) ช่องทางการให้บริการของอิน จุน วัง (In-Joung) Wang อ่างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์) ที่มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ รวมไปถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 หลักคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

1.4.4 ความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ T-Test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลคือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในด้านปัจจัยการให้บริการ (ของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Luxy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ่างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์) ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร และกระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB ได้แก่ การวางแผน การจัดการ การบริหารบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน การงบประมาณ ของลูเธอร์ เอช. กุลิคและลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndell F. Urwick อ่างในพิทยา บวรวัฒนา) รวมทั้งหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

1.5 ผลการวิจัย ผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของความพึงพอใจการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยมีประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.5.1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการ ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน (ร้อยละ 52.9) เป็นเพศชาย 173 คน (ร้อยละ 47.1) อายุ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 50 ปี 195 คน (ร้อยละ 53.1) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป 159 คน (ร้อยละ 43.3) ระดับการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา 193 คน (ร้อยละ 52.6) รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา 101 คน (ร้อยละ 27.5) ระดับรายได้ประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 173 คน (ร้อยละ 47.1) รองลงมาได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท 31 ราย (ร้อยละ 8.4) สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส 217 คน (ร้อยละ 59.1) รองลงมาไม่มีสถานภาพโสด 92 คน (ร้อยละ 25.1) ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ได้รับบริการด้านรับสลาก 230 คน (ร้อยละ 38.59) รองลงมาได้รับบริการด้านเงินทุน 115 คน (ร้อยละ 19.29) รักษาพยาบาล 106 คน (ร้อยละ 17.78) ทุนการศึกษา 90 คน (ร้อยละ 15.10) สุขอนามัย 22 คน (ร้อยละ 3.69) หนี้สิน 20 คน (ร้อยละ 3.35) และทุนเฉพาะ 13 คน (ร้อยละ 2.18) ประชาชนผู้รับบริการส่วนมากเคยรับบริการที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความถี่ในการรับบริการเฉลี่ย 1 – 24 ครั้งต่อปี คือมีจำนวน 280 คน (ร้อยละ 77.13)

2) ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการศึกษาพบว่าส่วนมาก เป็นเพศหญิง 89 คน (ร้อยละ 74.8) และเป็นเพศชาย 30 คน (ร้อยละ 25.2) อายุ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 - 50 ปี คือมีจำนวน 44 คน (ร้อยละ 37) รองลงผู้มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 26.9) ระดับการศึกษา ส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 69.7) รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 28 คน (ร้อยละ 23.5) และระดับปริญญาโทจำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมากมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 65 คน (ร้อยละ 54.6) รองลงมาได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 31.1) มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.6) อายุราชการ ส่วนมากมีอายุการทำงานระหว่าง 16 – 30 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 40.3) รองลงมาอยู่ระหว่าง 6 – 15 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 28.6) ประเภทบุคลากร ปฏิบัติงาน ส่วนมากเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 82.4) รองลงมาเป็น ลูกจ้างประจำ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 15.1) และเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.5)

1.5.2 ความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

เรื่องความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จะแบ่งการแสดงความคิดเห็นเป็น 4 ส่วน คือ 1) ระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ 2) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และ 4) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ดังนี้

1) *ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ* จากการศึกษาถึงประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนพบว่า การให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยวัดจากความคิดเห็นผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิผลการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยระดับประเมินประสิทธิผลตามหลักการบริหาร คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ของ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)

2) *ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ* จากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยวัดจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.13 โดยการประเมินระดับประสิทธิภาพของปัจจัยการให้บริการ ของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)

3) *ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ* จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับน้อยกว่าร้อยละ 70 และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนที่ทดสอบข้อมูลตามสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์แบบขั้นตอนซึ่งมีอยู่ 3 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย ดังนี้ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า 2) ปัจจัยหลักความโปร่งใส 3) ปัจจัยหลักความคุ้มค่า

(1) *ด้านปัจจัยนำเข้า* จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า

ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่าปัจจัยนำเข้าในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และปัจจัยนำเข้าเป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอยได้ร้อยละ 43.8 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .438$, $P = .000$)

(2) ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใส จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใส พบว่าผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่าปัจจัยด้านหลักความโปร่งใสในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และปัจจัยหลักความโปร่งใสเป็นตัวแปรลำดับที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้ร้อยละ 9.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .091, $P = .000$)

(3) ปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่า จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่าพบว่า ผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่าปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่าในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และเป็นตัวแปรสุดท้ายที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้ร้อยละ 3.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .039, $P = .000$)

เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรเข้าด้วยกันแล้ว ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้ร้อยละ 56.7 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .567$, $P = .000$) และเมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในความผันแปรปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้จากมากไปน้อย โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ปัจจัยนำเข้า ($Beta = .330$, $P < .05$) (2) หลักความโปร่งใส ($Beta = .282$, $P < .05$) (3) หลักความคุ้มค่า ($Beta = .263$, $P < .05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือปัจจัยนำเข้า หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ยังมีปัจจัยนำเข้า ยังมีหลักความโปร่งใส และนำหลักความ

คุ้มค่ามาใช้ในการให้บริการประชาชนยิ่งมากเท่าใดก็จะผลักดันให้ประสิทธิผลการให้บริการของ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ประสบความสำเร็จได้มากขึ้นเช่นกัน

4) *ความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ* จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับน้อยกว่าร้อยละ 70 และปัจจัยที่ส่งผลต่อประ สทธิประสิทธิผลการให้บริการประชาชนที่ทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใน การวิเคราะห์แบบขั้นตอนซึ่งมีอยู่ 4 ตัวแปรที่เข้าสมการถดถอย ดังนี้ 1) ด้านปัจจัยด้านความ ชัดเจนของแผนงานโครงการ 2) ปัจจัยด้านการจัดองค์การ 3) ปัจจัยด้านการบริหารบุคคล 4) ปัจจัยด้านงบประมาณ

(1) *ปัจจัยด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการ* จากการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเป็นตัวแปรลำดับที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้ ร้อยละ 6.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .067 , P = .000)

(2) *ปัจจัยด้านการจัดองค์การ* จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยด้านการจัด องค์การเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการองค์การใน ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่ สมการถดถอย ได้ร้อยละ 39.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 = .392 , P = .000)

(3) *ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล* จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัย ด้านการบริหารงานบุคคลพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคลในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และเป็นตัวแปรลำดับสุดท้ายที่ถูก นำเข้าสู่สมการถดถอยได้ร้อยละ 2.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .023 , P = .000)

(4) *ปัจจัยด้านงบประมาณ* จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านงบประมาณใน

ภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และเป็นตัวแปรที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอยได้ร้อยละ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .04 , $P = .000$)

เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวเข้าด้วยกันแล้วปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ได้ร้อยละ 52.2 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .522$, $P = .000$) และเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในความผันแปรปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ ซึ่งควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ความผันแปรปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ ได้จากมากไปหาน้อยโดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ (1) การจัดองค์การ ($Beta = .203$, $P < .05$) (2) ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ ($Beta = .283$, $P < .05$) (3) งบประมาณ ($Beta = .211$, $P < .05$) (4) การบริหารงานบุคคล ($Beta = .203$, $P < .05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร คือ การจัดองค์การ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ งบประมาณ และการบริหารงานบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ยังมีความชัดเจนด้านการจัดองค์การ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ ความเพียงพอของงบประมาณ และปัจจัยด้านความพร้อมของการบริหารงานบุคคลมากเท่าใดจะผลักดันให้ประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ ประสบความสำเร็จได้มากขึ้นเช่นกัน

1.5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชน ซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด เป็นแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ของทั้ง 2 ชุด มีข้อเสนอ 4 ด้านดังนี้ 1) ปัญหาด้านผู้รับบริการ 2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านผู้รับบริการ 3) ปัญหาด้านผู้ให้บริการ 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านผู้ให้บริการ

1) **ปัญหาด้านผู้รับบริการ** มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวนทั้งสิ้น 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.9 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

(1) **ปัญหาด้านระบบการให้บริการ** ด้านเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ ๔ ที่มีจำนวนไม่เพียงพอกับการบริการประชาชน ด้านความโปร่งใสในการจัดสรรโควตาสลาก ๔ ด้านการกำหนดขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่ยังขาดความชัดเจนและยุ่งยาก

ด้านการเงินควรมีการโอนเงินในการจ่ายค่าสลาก ฯ มากกว่าการใช้เช็คเช็ค และจำนวน สลาก ฯ ที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จัดสรรให้กับสมาชิกน้อยเกินไป

(2) ปัญหาด้านหลักการบริการสาธารณะ ด้านความตรงต่อเวลา บางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาบริการไม่ตรงเวลาทำให้ผู้รับบริการต้องรอรับการบริการนาน ด้าน ความเพียงพอ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนน้อย ทำให้ ขาดความปลอดภัยแก่ผู้มารับสลาก ฯ นอกจากนี้อุปกรณ์และสถานที่อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ก็ ยังไม่เพียงพอและเป็นปัญหา อาทิ ห้องน้ำไม่สะอาด จำนวนเก้าอี้ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่มไม่เพียงพอ ด้านความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรให้บริการที่รวดเร็ว มากขึ้นกว่าเดิม

(3) ปัญหาด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเต็ม ใจและเสียสละ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนไม่เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ไม่กระตือรือร้นในการ ให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ

(4) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ รับทราบยังไม่พอเพียง ด้านการประเมินการให้บริการจากผู้รับบริการในระยะเวลาที่ผ่านมา ไม่ได้มี การประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านผู้รับบริการ

(1) แนวทางการพัฒนาด้านระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของสภาสังคม สงเคราะห์ ฯ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน และควรเพิ่มเวลา การบริการให้กับผู้มารับบริการตลอดทั้งวัน วัสดุอุปกรณ์ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีอุปกรณ์ ที่ทันสมัย การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ควรมีแผนผังในการให้บริการและควร กำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและสามารถมองเห็นได้ง่าย ควรจัดสรรสวัสดิการให้คน พิกมากเพิ่มขึ้นกว่าเดิม ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น เช่น การ ให้บริการนอกสถานที่ หรือ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และจุดบริการที่จอดรถ การ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงการบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบด้วย นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้มากขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ โทรสาร จดหมาย และทางเว็บไซต์ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันเป็นต้น ควรเพิ่มเงิน ช่วยเหลือให้กับสมาชิกมากขึ้นกว่าเดิม

(2) แนวทางพัฒนาด้านหลักการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลา ผู้บริหารควรมีบทลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติไม่ตรงตามเวลา หรือบกพร่อง โดยควรมีการสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ตรงต่อเวลาและสร้างวินัยในการให้บริการประชาชน ด้านความเพียงพอ ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้บริการประชาชนเต็มความสามารถ ตลอดจนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องในการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางให้การให้บริการให้มากขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัย และมีจุดแลกเปลี่ยนข้อมูล นอกจากนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์และสถานที่รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีห้องน้ำที่สะอาดและสะดวก ที่นั่งพักคอย และทางเดินที่สะดวก และมีเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการมากขึ้น ด้านความรวดเร็วเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

(3) แนวทางพัฒนาด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเต็มใจและเสียสละ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ และพูดทักทาย ผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ ควรอบรมสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ด้านความยืดหยุ่นในการบริการ ควรให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนออกไปเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้มากกว่ากฎระเบียบ

(4) แนวทางพัฒนาด้านการมีส่วนร่วม ควรมีการประชุมสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการอย่างพอเพียง ทั้งทางวารสาร การส่งข่าวหรือโทรศัพท์แจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการประชุมแสดงความคิดเห็น ควรติดตั้งตู้แสดงความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการ

3) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวนทั้งสิ้น 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ปัญหาความพร้อมทรัพยากรการบริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเจ้าหน้าที่ด้านสังคมสงเคราะห์น้อย ทำให้ปริมาณงานมาก ด้านงบประมาณ งบประมาณของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อาทิ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย รวมทั้งพาหนะของทางราชการ ด้านการบริหาร จัดการ พบว่ายังไม่เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ด้านสถานที่ ยังไม่มีมาตรฐานขาดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ อาทิ ห้องน้ำ ทางเดิน ที่จอดรถ

(2) ปัญหาด้านกระบวนการบริหาร ด้านการบริหารบุคคล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บางครั้งเจ้าหน้าที่คนเดียวกันอาจได้รับมอบหมายงานหลายอย่างทำให้ไม่มีความรู้และความชำนาญ ทำให้งานบริการไม่มีคุณภาพ และขาดความชัดเจนในการสั่งงาน ผู้บริหารยังขาดภาวะผู้นำ ด้านการดำเนินงาน ยังล่าช้า ขาดมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้าง และควรลดขั้นตอนการทำงานเพื่อปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ด้านการประสานงาน ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเฉพาะหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ทำให้ผู้รับบริการยุ่งยากในการขอรับบริการ การให้ข่าวสารภายในหน่วยงานยังไม่เพียงพอ

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านผู้ให้บริการ

(1) แนวทางพัฒนาด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารควรส่งบุคลากรเข้าอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และเพิ่มสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทำงาน และจัดสวัสดิการที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในด้านการให้บริการประชาชนเพื่อให้สามารถใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้น ด้านการบริหารจัดการ ควรนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพื่อให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อเกิดประสิทธิผลและเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งควรมีการดำเนินงานในระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และควรมีวิธีการทำงานที่รัดกุมมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ควรปรับปรุงให้ทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

(2) แนวทางพัฒนาด้านกระบวนการบริหาร ด้านการบริหารบุคคล ผู้บังคับบัญชาควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความถนัด รวมทั้งสร้างระบบการประเมินความดีความชอบใหม่ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการประสานงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการสื่อสาร ประสานงานที่ดีระหว่างกันเพื่อให้การรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ และควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย ควรมีการสร้างจิตสำนึกการ

ให้บริการอย่างเต็มใจ ด้านการดำเนินงาน ควรดำเนินงานกระจายข่าวสารของแต่ละสำนักให้สำนักงานอื่น ๆ รับทราบ อย่างทั่วถึง และในแต่ละโครงการ ฯ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมแสดงความคิดเห็นด้านการบริการ

2. อภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย " จากการศึกษพบว่า ในการให้การบริการประชาชนและรับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งระดับความคิดเห็นทั้ง 2 กลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง เป็นระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างจากการให้บริการเดิม ๆ ที่ผ่านมา ขณะเดียวกันเมื่อทดสอบตามสมมติฐานตัวแปรต่าง ๆ ทั้งสองด้านแล้วพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านการให้บริการในระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 โดยได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า $t < 0$ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับหนึ่งเท่านั้น เป็นเพราะว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ยังไม่ได้ปรับบทบาทการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องตามสภาพแวดล้อมของสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมาย และเทคโนโลยี ในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยังไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักต่อการพัฒนาการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ เช่น สถานที่ในการให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการและห้องสุขาไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งจะได้นำมาอภิปรายผลในประเด็นที่มีอิทธิพลต่อทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ แบ่งออกเป็น 4 ระดับที่สำคัญดังนี้ 1) ระดับประสิทธิภาพในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ 2) ระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ 3) ระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ 4) และระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.1 ระดับประสิทธิภาพในความพึงพอใจการให้บริการ ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางในการให้บริการ เพราะการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงการ

ให้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในการศึกษา แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความพึงพอใจในปัจจัยนำเข้า (inputs) ของการให้บริการ ดังปัจจัยการให้บริการที่มีองค์ประกอบที่สำคัญใน 4 ประการคือ บุคลากร ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์ความทันสมัยด้านเทคโนโลยีสะดวก และข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องตามแนวคิด ของวิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์) ของการให้บริการ ซึ่งจะนำมาอธิบายเป็นรายด้านดังนี้

2.1.1 บุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มิได้เพียงพอต่อการให้บริการ และสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มิได้บรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการปฏิบัติงานพร้อมทั้งยังมิได้มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการให้บริการให้มีความพร้อมเพื่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็ยังไม่ทั่วถึงทุกระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.1.2 งบประมาณค่าใช้จ่าย พบว่างบประมาณการให้บริการยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และยังไม่ได้มีการพัฒนาการใช้จ่ายงบประมาณการให้บริการให้เกิดความคุ้มค่าต่อการให้บริการที่ดีขึ้น ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.1.3 วัสดุอุปกรณ์และความทันสมัยของเทคโนโลยี พบว่าวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีน้อยมากไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและไม่มี ความทันสมัยของเทคโนโลยี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานก็ได้รับบริจาคมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าเพราะวัสดุอุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยในการให้บริการ

2.1.4 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ให้ทันสมัยกว่าในอดีตที่ผ่านมา แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการของข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้นเพราะยังขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยของการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.2 ระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการ ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับหนึ่งซึ่งไม่แตกต่างจากการให้บริการที่ผ่านมาในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการยังไม่ดีพอที่ผู้รับบริการการเกิดความพึงพอใจของการให้บริการตามหลักการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ของ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ่างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยสามารถอธิบายตามหลักการให้บริการได้ดังนี้

2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาคของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ พบว่ายังไม่มี การให้บริการที่เสมอภาค เพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ให้ความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เลือกปฏิบัติแบ่งแยกกลุ่มประชาชนในการให้บริการ

2.2.2 การให้บริการที่ตรงเวลาของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ พบว่าไม่มี การให้บริการที่ตรงเวลา และยังไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการมากนักใน การปฏิบัติงานการให้บริการ

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ พบว่าไม่มีความ ต่อเนื่องการให้บริการที่ตรงตามเวลา คือ เวลาเปิด - ปิด และไม่มีกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการ ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่องของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ พบว่าไม่มีความ เพียงพอของการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการที่ไม่มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ แห่งประเทศไทย

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้าของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ พบว่าไม่มี การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิม ไม่มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและไม่มีช่องทาง การร้องทุกข์เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการให้บริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการจากสภา สังคมสงเคราะห์ ฯ

ซึ่งเมื่อมาพิจารณาแล้วประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในภาพรวมพบว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ยังไม่ได้ปรับบทบาทการ ให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ไม่มีการพัฒนาการให้บริการตามหลักการให้บริการที่ดีที่มุ่งเน้นประชาชนเป็น ศูนย์กลางของการให้บริการตามการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และไม่ สอดคล้องกับกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยไม่มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการตามหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้ ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 3 ประการสำคัญ คือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่ดี 2) ปรับบทบาทภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม 3) ยกกระดับขีดความสามารถและ มาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าสากลและตอบสนองต่อการบริหารปกครองใน ระบอบประชาธิปไตย ตามประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งสรุปได้ดังนี้ หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชน หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมวด 8 การประเมินผล การปฏิบัติราชการ และ หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด

สำหรับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งได้พิจารณาแล้วจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 และระดับความคิดเห็นทั้ง 2 กลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง จะนำมาอภิปรายผล 2 ส่วน ดังนี้ คือปัจจัยความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ และปัจจัยความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการ

2.3 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผลการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ คือ 1) ตัวแปรด้านการจัดองค์การ 2) ด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการ 3) ด้านงบประมาณและ 4) ด้านการบริหารงานบุคคล โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.3.1 ในด้านการจัดองค์การของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งความสำคัญของการจัดองค์การสะท้อนได้จากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่

1) แนวคิดกระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB ของ ลูเธอร์ เอช. กุลลิค และ ลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndall F. Urwick อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2547 : 8 -12) ในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่อง O (Organizing) หรือการจัดองค์การ ตามโครงสร้างอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการภายในองค์การเพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้และ

2) แนวคิดของ เฮนรี ฟาโยห์ เรื่องหลักการบริหาร หรือ POCCC (Henri Fayol อ้างในสมคิด บางโม 2538 : 36 - 37) ในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่อง O (Organizing) หรือการจัดองค์การ ในการจัดแบ่งหน่วยงานออกเป็นแผนก เป็นฝ่าย หรือเป็นกลุ่มตามลักษณะของงาน และการแบ่งงานกันทำ การติดต่องานที่มีความสัมพันธ์กันตามลำดับขั้นและอำนาจหน้าที่

3) แนวคิดของ โจนาธาน บอสตัน และ คณะ (Jonathan Boston และ คณะ อ้างใน ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2547 : 450 - 451) ที่เห็นว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ทำให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระตามภารกิจงานเชิงพาณิชย์และมีใช้เชิงพาณิชย์ออกจากกันอย่างเด็ดขาด การโอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานให้มีความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้แล้วตามปรัชญาและความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการแนวคิดของ Reinventing Government (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 205 - 206) ที่ต้องการให้ระบบเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้การปฏิบัติงานยึดหลักการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม มีระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตัวผู้ให้บริการเอง เพื่อให้เป็นระบบอย่างชัดเจน ในการจัดองค์การ

4) แนวคิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กรตามรูปแบบของโบว์ดิทช์ และ บัวโน (Bowditch and Buono, 1990 : 508 อ้างในสมใจ ลักษณะ 2546 : 230) เสนอรูปแบบองค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กรมีลักษณะองค์ประกอบ 4 ด้านที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน คือ โครงสร้างองค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี โดยในด้านหนึ่งที่สำคัญ คือ โครงสร้างองค์การจะเกี่ยวข้องกับการจัดองค์การโดยตรง

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เนื่องจากมองว่า สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เป็นหน่วยงานการกุศลในการให้บริการแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้การจัดโครงสร้างหน่วยงานการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จะต้องมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ให้บริการให้มีความชัดเจนและมีการกระจายอำนาจในระดับปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวในการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการลดความยุ่งยากซ้ำซ้อนต่อการปฏิบัติงานลดขั้นตอนการให้บริการ จึงจะทำให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2.3.2 ด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

ซึ่งความสำคัญของความชัดเจนของแผนงานและโครงการสะท้อนได้จากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่

1) แนวคิดกระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB ของ ลูเธอร์ เอช. กุลลิค และ ลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndall F. Urwick อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2547 : 8-12) ในส่วนที่เกี่ยวกับ P (planning) การวางแผนเป็นการกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไรในการให้บริการประชาชน

2) แนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล เรื่องหลักการบริหาร หรือ POCCC (Henri Fayol อ้างในสมคิด บางโม 2538 : 36 - 37) ในส่วนที่เกี่ยวกับการวางแผน (planning) เป็นการกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไรและจะดำเนินการอย่างไรว่าการบริหารระดับสูงเป็นกระบวนการของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารต้องกระทำ

3) แนวคิดของ โรเบิร์ต เอส. แคปแลน และ เดวิด พี. นอร์ตัน (Robert S. Kaplan and David P. Norton 1996 อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2549 : 32 -39) ในเรื่องของ Balanced Scorecard ไปประยุกต์ใช้ในวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ที่เห็นว่าในองค์การสมัยใหม่จะต้องการบริหารในเชิงกลยุทธ์โดยจะเป็นองค์การที่ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ในการวางกลยุทธ์ในจุดที่เป็นศูนย์กลางของการบริหารงานในองค์การ คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตซึ่งคุณค่าสี่ประการที่องค์การจะต้องใช้เป็นกรอบเพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่องค์การได้กำหนดขึ้น

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยความชัดเจนของแผนงานและโครงการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เนื่องจากมองว่าแผนงานและโครงการการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความชัดเจนของแผนงานและโครงการในการให้บริการ เช่น การบริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่มีคณะทำงานจัดทำแผนงานและโครงการตามวาระการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งได้เลือกตั้งให้เป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ได้ครั้งละ 3 ปี เช่น มีการส่งเสริมบทบาทในด้านการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมที่เป็นสมาชิกให้มีบริการที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดบริการสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้รับบริการทางสังคมให้ทั่วถึงและเป็นธรรม อันหมายถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในสภาวะยากลำบากหรือจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เช่น เด็ก เยาวชน คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ถูกละเมิดทางเพศ เป็นต้น ทั้งในด้านป้องกันและแก้ไขปัญหา การพัฒนาและส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมและส่งเสริมสนับสนุนอาสาสมัครอย่างจริงจัง โดยพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ความสามารถ อุดมการณ์และคุณธรรม เพื่อจะได้เป็นพลังสำคัญในการสงเคราะห์ผู้มีปัญหา การป้องกันและแก้ไข ปัญหาและพัฒนาสังคม เมื่อพิจารณาแล้วสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จึงมีความชัดเจนของแผนงานและโครงการในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.3.3 ด้านงบประมาณของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งความสำคัญของงบประมาณสะท้อนได้จากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่

1) แนวคิดกระบวนการบริหาร หรือ POSDCoRB ของลูเธอร์ เอช. กุลลิค และลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndall F. Urwick อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2547 : 8-12) ในส่วนที่เกี่ยวกับ B (budgeting) งบประมาณเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการบริหารงานองค์การให้ประสบผลสำเร็จ

2) ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของ ซิ่ง วรเดช จันทรศร (2548 : 135 – 136) ได้เสนอตัวแบบทางทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติรวม 6 ตัวแบบ ได้แก่ 1) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (rational model) 2) ตัวแบบทางด้านการจัดการ (management model) 3) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (organization development model) 4) ตัวแบบทางด้านกระบวนการของระบบราชการ (bureaucratic processes model) 5) ตัวแบบทางการเมือง (political model) 6) ตัวแบบเชิงบูรณาการ (integrative model) ในส่วนที่เกี่ยวกับงบประมาณ ซึ่งงบประมาณต้องมีการวางแผนเตรียมการในการใช้จ่ายงบประมาณในการนำไปปฏิบัติ ที่เน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์การเพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบและในส่วนของงบประมาณจะเป็นส่วนหนึ่งของตัวแบบทางด้านการจัดการ (management model)

3) ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter and Van Horn 1975 อ้างใน วรเดช จันทรศร 2548 : 120 – 121) ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะต้องมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงทรัพยากรด้านนโยบาย ซึ่งหมายความรวมถึงงบประมาณและแรงกระตุ้นสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดประสิทธิผล

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านงบประมาณมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เนื่องจากมองว่าการสนับสนุนด้านเงินทุนจากรัฐบาลเพียงพอต่อการให้บริการและการจัดสรรงบประมาณของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการแต่ละโครงการมีความเหมาะสมคุ้มค่าของการให้บริการประชาชน ในการจัดสรรงบประมาณตามภารกิจของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการที่สำคัญคือการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วไปที่ประสบปัญหาเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ รวมถึงผู้พิการทุกประเภท ส่งเสริมให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ประกอบอาชีพ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การสมาชิกตามโครงการต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค ซึ่งการได้รับงบประมาณที่เพียงพอจะทำให้สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กรรวมทั้งพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้นอกจากนี้ในด้านการให้บริการกรณีงบประมาณที่

เพียงพอจะทำให้สามารถจัดสรรเงิน ให้ผู้เดือดร้อนและผู้พิการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งยังสามารถขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังกลุ่มอื่น ๆ ให้สามารถมีอาชีพ ดูแลตัวเองและครอบครัวไม่เพิ่มภาระให้แก่สังคม

2.3.4 ด้านการบริหารงานบุคคลของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งความสำคัญของการบริหารงานบุคคลสะท้อนได้จากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่

1) แนวคิดกระบวนการบริหารหรือ POSDCoRB ของ ลูเธอร์ เอช. กุลลิค และ ลินดอลล์ เอฟ. เออร์วิค (Luther H. Gulick and Lyndall F. Urwick อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2547 : 8-12) ในส่วนที่เกี่ยวกับการบรรจุ S (staffing) หรือด้านบริหารงานบุคคล เพื่อจัดเตรียมบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

2) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 - พ.ศ. 2550) จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 5 เป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภาครัฐโดยตรง โดย เป็นการปรับเปลี่ยนกรอบความคิดของข้าราชการหรือผู้ให้บริการให้ทำงานที่ยึดประโยชน์สุขของประชาชน เป้าหมายของหน่วยงานและประเทศชาติเป็นสำคัญ ข้าราชการหรือผู้ให้บริการซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวจักรที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนการให้บริการ ที่สอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี คือ I AM READY ซึ่งประกอบด้วย 8 ประการ ได้แก่ 1) Integrity หมายถึง ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี 2) Activeness หมายถึง ชยัน ตั้งใจทำงาน 3) Morality หมายถึง มีศีลธรรม คุณธรรม 4) Relevancy หมายถึง รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม ตรงกับความต้องการประชาชน 5)Efficiency หมายถึง มุ่งเน้นประสิทธิภาพ 6) Accountability หมายถึง รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม 7) Democracy หมายถึง มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย สนับสนุนการมีส่วนร่วม และความโปร่งใส 8) Yield หมายถึง มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

3) แนวคิดของเฟรดเดอริก เฮอร์เบิร์ก (Frederick Herzberg อ้างในประชัย เปี่ยมสมบุรณ์ 2547 : 79) ในปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน และสอดคล้องตามแนวคิดของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow อ้างในพิทยา บวรวัฒนา 2547 : 159) ว่าด้วยการจูงใจมนุษย์ทุกคนต้องการหลายอย่างซึ่งจัดเป็นลำดับขั้น ดังต่อไปนี้คือ 1) ความต้องการทางกายภาพ 2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย 3) ความต้องการผูกพันในสังคม 4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องใน 5) ความต้องการที่ประจักษ์

4) แนวคิดของเจรามิ เบนธัม (Jeremy Bentham อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 230) เห็นว่าความประพฤติที่ถูกต้องชอบธรรมก็คือ ความประพฤติที่ก่อให้เกิดความสุขหรือความพึงพอใจแก่คนส่วนมากที่สุด ตามจริยธรรมและบทบาทเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ

5) บทบาทของเจ้าหน้าที่ที่พึงให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการตามคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ที่ จินตนา บุญบงการ (2539 : 7 อ้างในรังสรรค์ ประเสริฐศรี 2549 : 26) กล่าวถึงเรื่องข้าราชการพึงให้บริการแก่ประชาชนตาม คำว่า "บริการ" ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า "SERVICE" ให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งถ้าจะให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้นจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้มีความเป็นธรรม ในการให้บริการ

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เนื่องจากมองว่าการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรมและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผล การปฏิบัติงานรวมทั้งระบบการให้รางวัลและสิ่งตอบแทนจะสามารถเป็นปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและการให้บริการ นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมต่อการแสดงความคิดเห็นจะสามารถนำปัญหาและอุปสรรคที่ได้พบนำมาใช้ในการพิจารณาปรับปรุงวิธีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.4 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผลการศึกษาว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชน คือ 1) ตัวแปรด้านปัจจัยนำเข้า 2) ด้านหลักความโปร่งใสและ 3) ด้านหลักความคุ้มค่า โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้คือ

2.4.1 ด้านปัจจัยนำเข้าของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการ
สอดคล้องตามแนวคิดของ วิลเลียม เอช ลูซี , เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547 : 225) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (inputs) ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ 3) ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ 4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากความคิดเห็นของ Gilbert and Birkhead ก็ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้างดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ สอดคล้องตามทฤษฎีระบบ (Systems theory อ้างในสมชาย หิรัญกิตติ)เป็น

แนวคิดการบริหารจัดการซึ่งมององค์การเป็นระบบตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ในทฤษฎีนี้ ระบบ (System) เป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องกันซึ่งต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันทุก ระบบ องค์การประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้องกันคือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) 2) กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร 3) ผลผลิต 4) การป้อนกลับ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงพอใจมากขึ้นในการให้บริการ ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีระบบ (Systems theory) ก็ได้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยนำเข้าเช่นกัน และสอดคล้องตามแนวคิดของเทพคักดี บุญยรัตพันธุ์ (2547 : 226) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและตัวบริการ 4) ช่องทางการให้บริการ 5) ผลผลิตหรือตัวบริการ 6) ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวก็ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่และบุคคลที่ให้บริการและปัจจัยนำเข้าเช่นเดียวกัน

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยนำเข้าของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ของการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพราะว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนตามปัจจัยต่าง ๆ ของการให้บริการเนื่องจากว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการให้บริการ มีการจัดเตรียมอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการและได้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการประชาชนได้รับรู้ในการให้บริการ รวมทั้งมีระบบการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และทำให้สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้นในการให้บริการ

2.4.2 ด้านหลักความโปร่งใสของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการ

ซึ่งหลักความโปร่งใสในการให้บริการ สอดคล้องตามแนวคิดของวิลเลียม เอ็น ดันน์ (William N. Dunn ,อ้างในชินรัตน์ สมสืบ 2547 : 287) ในการประเมินนโยบายสาธารณะ เสนอให้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับการตัดสินใจแก้ไขปัญหา นโยบาย ซึ่งแบ่งเป็น 6 เกณฑ์ด้วยกัน คือ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความพอเพียง (adequacy) ความเป็นธรรม (equity) การสนองต่อความต้องการ (responsiveness) และความเหมาะสม

(appropriate) ในส่วนของหลักความโปร่งใสเป็นการตรวจสอบการให้บริการที่โปร่งใส (ตรงไปตรงมา) ในการให้บริการ ซึ่งจากความคิดเห็นของดันทน์ ให้ความสำคัญหลักความโปร่งใส ได้ก็คือเรื่องการให้ความเป็นธรรมของการให้บริการสาธารณะยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่โดยใช้หลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิธีการบริหาร กิจการบ้านที่ดี พ.ศ.2546 นั้นระบุไว้ 6 หลักการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า ในการให้บริการ ประชาชนโดยลดความยุ่งยากซ้ำซ้อนค้ำึงถึงความเป็นธรรมในการให้บริการด้วยความ ตรงไปตรงมาในการให้บริการ และนอกจากนี้ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) ยุทธศาสตร์ที่ 7 ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ให้ระบบการ บริหารราชการเป็นระบบเปิดโดยประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึง ภาคประชา สังคมมีโอกาสเข้าร่วมใน 5 มิติ คือ 1) ร่วมคิดและเสนอความเห็น 2) ร่วมตัดสินใจ 3) ร่วม ดำเนินการ 4) ร่วมรับประโยชน์ และ 5) ร่วมติดตามผลการดำเนินงาน

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหลักความโปร่งใสในการให้บริการของสภา สังคมสงเคราะห์ ฯ ส่งผลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ เป็นเพราะว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกิจกรรมการให้บริการ ประชาชนที่ประสบปัญหาเดือดร้อน และการดำเนินงานขององค์การสมาชิกตามโครงการต่าง ๆ ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีข้อมูลที่ชัดเจนในการให้บริการและมีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา (โปร่งใส) รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการทำงานของการให้บริการของสภา สังคมสงเคราะห์ ฯ ได้ตลอดเวลา ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคม สงเคราะห์

2.4.3 ด้านหลักความคุ้มค่าของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการ

ด้านหลักความคุ้มค่าในการให้บริการสอดคล้องตามที่รัตนะ บัวสนธิ์ (2540 : 16, 94 อ้างใน ผุ สดี สหุภาเวศ 2545 : 7 - 9) ได้ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพของโครงการ (efficiency of program) หมายถึง การดำเนินงานของโครงการนั้น ๆ บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรในการ ดำเนินงานน้อยที่สุดหรือประหยัดที่สุด โดยได้รับผลตอบแทนคุ้มค่า ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพ ของโครงการจะมุ่งเน้นพิจารณาจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลงานที่ ได้รับ ซึ่งทรัพยากรในการดำเนินงานโครงการ ได้แก่ เงินงบประมาณของโครงการ เวลาในการ ให้บริการและดำเนินงาน จำนวนบุคลากร ตลอดจนวัสดุครุภัณฑ์ที่ใช้ประกอบการ และ สอดคล้องตามที่สมใจ ลักษณะ (2546 : 230) ว่าประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและ

กระบวนการในการดำเนินงานหรือการให้บริการโดยมีผลที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้รับกับปัจจัยนำเข้า และยังคงคล้องกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิธีการบริหารกิจการบ้านที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นระบุไว้ 6 หลักการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า ซึ่งหลักความคุ้มค่านี้ค้ำึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการ การให้บริการเพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุด

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหลักความคุ้มค่าในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ส่งผลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพราะว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างคุ้มค่าและเสียเวลาน้อยมากในการติดต่อขอรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในแต่ละครั้งของการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่มีความยุ่งยากในระบบการให้บริการ ตามผลงานเชิงประจักษ์ที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้ให้การบริการประชาชนตามโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของการให้บริการตามหลักความคุ้มค่าในการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในด้านจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ สำหรับผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนผู้มีรายได้น้อยรวมทั้งผู้พิการ ส่งเสริมให้ประชาชนได้ประกอบสัมมาอาชีพมีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว โดยเงินทุนที่ได้รับการจัดสรรจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่มีการติดต่อกับเบี้ยในการให้บริการ ดังเช่น สนับสนุนการดำเนินงานแก่กลุ่มแม่บ้านตัดเย็บผ้าห่ม - พรหมเช็ดเท้า บ้านแดง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรรมสมุนไพรไทยนุ่งหวาย จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มอาชีพบ้านโพธิ์เสด็จบาติก กลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์จากไผ่ย่างพารา "พลอร่ามหาชัย" จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และเป็นผลงานที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นตามตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยด้านผู้รับบริการ คือ ปัจจัยนำเข้า หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า และด้านผู้ให้บริการตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย คือ การจัดองค์การ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ ความคุ้มค่าของงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล ซึ่งทั้งหมดนั้นเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ นั้นหมายถึงว่าถ้าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว มากเท่าใด ก็จะผลักดันให้สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประสบความสำเร็จในการ

ให้บริการมากยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันยังมีตัวแปรหลายตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่ไม่เข้าสมการถดถอยซึ่งจะนำมาอภิปรายผล ไว้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ในการให้การบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านผู้รับบริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันเมื่อทดสอบตามสมมติฐานตัวแปรต่าง ๆ ทั้งสองด้านแล้วพบว่าในการให้บริการในระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ อยู่ในระดับน้อยกว่าร้อยละ 70 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่น้อยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และการให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากต้องนำข้อมูลผลการวิจัยไปศึกษาเพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดีขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องตามความต้องการของประชาชน และมีตัวแปรที่ไม่เข้าสมการถดถอยในการให้บริการซึ่งนำมาอภิปรายผลในประเด็นที่ไม่มีอิทธิพลต่อทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้ 1) ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ 2) ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการ

2.5 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผลการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปรที่ไม่เข้าสมการถดถอย คือ 1) การอำนวยความสะดวก 2) การประสานงาน 3) การรายงานติดตามผล 4) ปัจจัยย้อนกลับ และ 5) หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอธิบายได้ดังต่อไปนี้ คือ

2.5.1 การอำนวยความสะดวก พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่าเรื่องการอำนวยความสะดวกในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าการบริหารงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการอำนวยความสะดวกไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงเป็นแบบเดิม ๆ ต่อการสั่งการมอบหมายงานด้านการให้บริการและไม่มี ความชัดเจนในการบริหารงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร การอำนวยความสะดวกจึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.5.2 การประสานงาน พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มี

ความเห็นว่าเป็นเรื่องการประสานงานในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการต่อประชาชนมีการประสานงานที่ไม่มีการพัฒนาให้ดีขึ้น ภารกิจส่วนใหญ่ของสภาสังคมสงเคราะห์ จะเน้นที่การให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีต้องสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการจัดองค์การ ความชัดเจนของแผนงานโครงการ งบประมาณ และการบริหารงานบุคคล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาจมองว่า หากมีการบริหารจัดการองค์การที่ดี ก็จะทำให้การประสานงานดีตามไปด้วย การประสานงานจึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.5.3 การรายงานติดตามผล พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการรายงานติดตามผลในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนมากผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่เห็นถึงความสำคัญของการรายงานติดตามผล ไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานการให้บริการบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่มีส่วนร่วมในการประเมินและการติดตามผลการดำเนินงานการให้บริการและการนำปัญหา อุปสรรค ต่อการให้บริการไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นตามหลักเกณฑ์ในการประเมินนโยบายสาธารณะในการให้บริการ ซึ่งแบ่งเป็น 6 เกณฑ์ด้วยกัน คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพอเพียง 4) ความเป็นธรรม 5) การสนองตอบความต้องการ และ 6) ความเหมาะสม การรายงานติดตามผลจึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.5.4 ปัจจัยย้อนกลับ พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นว่าปัจจัยย้อนกลับในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เพราะสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่ได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในกระบวนการการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการตามปัจจัยที่ผู้รับบริการพึงได้ประโยชน์จากการให้บริการในการพัฒนาโอกาสในสิ่งที่เขาอยู่ เพื่อให้ได้แสดงสิ่งที่เขารู้สึกถึงความต้องการการให้บริการที่ดีและประสานสิ่งเหล่านี้ทั้งหมดเพื่อให้บรรลุสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ โดยได้รับการช่วยเหลือจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการให้บริการที่มากกว่าเดิม ปัจจัยย้อนกลับจึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.5.5 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพราะว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความเห็นในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ

ปานกลาง ต่อการให้บริการประชาชนที่ไม่ยึดถือประโยชน์ของผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ไม่ยึดหลักความถูกต้องในการให้บริการและไม่มีเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณชนในการให้บริการเป็นที่รู้จัก ไม่ให้ทุกฝ่ายในองค์กรมีส่วนร่วมในการรับรู้สถานการณ์ขององค์กรตามความเป็นจริง ดังนั้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.6 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผลการศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 8 ตัวแปร ที่ไม่เข้าสมการถดถอยในความพึงพอใจการให้บริการประชาชน คือ 1) ตัวแปรขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการรับบริการ 3) หลักนิติธรรม 4) หลักคุณธรรม 5) หลักการมีส่วนร่วม 6) หลักความรับผิดชอบ 7) ปัจจัยย้อนกลับ 8) สภาพแวดล้อม โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้คือ

2.6.1 ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพราะที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นของขั้นตอนการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่มีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งการไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอนการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.6.2 ช่องทางการรับบริการ พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ด้านช่องทางการรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับหนึ่งเท่านั้นของการให้บริการ เพราะที่ไม่มีช่องทางการให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ และในการออกไปให้บริการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น การออกไปเยี่ยมเยียนราษฎรและให้ความช่วยเหลือตามชุมชนยังไม่เหมาะสมทั่วถึงในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ช่องทางการรับบริการจึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.6.3 หลักนิติธรรม พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งปัจจัยด้านหลักนิติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเพราะว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่ยึดถือประโยชน์ในการให้บริการของผู้รับบริการ

เป็นเรื่องสำคัญและไม่คำนึงถึงเรื่องความเป็นธรรมในการออกกฎระเบียบในการให้บริการ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีกฎระเบียบที่ถูกต้องดีงามในการให้บริการอยู่เสมอ จึงจะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

2.6.4 หลักคุณธรรม พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผู้รับบริการเห็นว่าปัจจัยเรื่องหลักคุณธรรมในการให้บริการ เพราะว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่ให้ความสำคัญในธรรมในการขอรับบริการที่เสมอภาคและสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เป็นหน่วยงานให้บริการที่ไม่ยึดมั่นในความถูกต้องในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ การคิดตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ในการให้บริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติต่อบุคคล ควรอยู่บนพื้นฐานของความเมตตา ความจริงใจ และหลักคุณธรรมอื่น ๆ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรแสดงตนเป็นแบบอย่างของการมีเกียรติ มีคุณธรรม สร้างศรัทธาให้คนเคารพยกย่องอย่างจริงจัง ในการให้บริการ ผู้รับบริการจึงจะเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

2.6.5 หลักการมีส่วนร่วม พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในภาพรวมหลักการมีส่วนร่วมความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในเรื่องการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ยังไม่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาฝึกทักษะการประกอบอาชีพ การให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ผู้รับบริการจึงไม่มีความพึงพอใจในการให้บริการ

2.6.6 หลักความรับผิดชอบ พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในภาพรวมการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ยังไม่ยึดถือประโยชน์ของประชาชนในการให้บริการเป็นสำคัญของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.6.7 ปัจจัยย้อนกลับ พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ยังไม่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในเรื่อง

ความเร่งด่วนในการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเรื่องการให้บริการและการประเมินผลในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่มีการรับข้อมูลข่าวสารจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ปัจจัยย้อนกลับจึงไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ

2.6.8 สภาพแวดล้อม พบว่าเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของผู้รับบริการในเรื่องสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เพราะว่าสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เรื่องภาพลักษณ์ในการให้บริการยังมีภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านความสะดวก บริเวณอาคารสถานที่ให้สวยงาม ความสะดวกของจุดจอดรถยนต์ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้นยังไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการโดยจะเพราะเรื่องของห้องน้ำที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ กลุ่มผู้รับบริการยังไม่มี ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จึงต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น จึงจะเกิดความพึงพอใจการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

ในเรื่องข้อเสนอแนะนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเป็น 2 ด้าน คือด้านแรกเป็นการเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ส่วนด้านหลังเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน คือ ตัวแปรด้านการจัดองค์กร ด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการ ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารงานบุคคล และมีตัวแปรอิสระ จำนวน 3 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในความพึงพอใจการให้บริการประชาชน คือ ตัวแปรด้านปัจจัยนำเข้า ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า ผู้ศึกษาจึงให้ข้อเสนอแนะ เป็น 2 ประเด็นได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ ด้านประสิทธิผลความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

1) ตัวแปรแรกที่เข้าสมการถดถอยคือ ด้านการจัดองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรมีความพร้อมในด้านการจัดองค์กร ดังนี้

(1) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการจัดโครงสร้างหน่วยงานการบริหารจัดการและการให้บริการ ซึ่งสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จะมีคณะกรรมการในการพิจารณาการจัดโครงสร้างขององค์กร ผลเสียคือการจัดโครงสร้างของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ยังมีความซ้ำซ้อน ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างองค์กรและผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้รับความชัดเจนในการปฏิบัติงานการให้บริการในบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างที่ได้จัดขึ้น เพื่อให้การจัดโครงสร้างมีความชัดเจนลดความซ้ำซ้อนในโครงสร้างของหน่วยงานการให้บริการ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จึงควรนำเอาหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มาพิจารณาประกอบการจัดโครงสร้างหน่วยงานให้มากขึ้นกว่าเดิมเพื่อการปรับกระบวนการทศน์เกี่ยวผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ให้มีองภพลักษณะของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งการนำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติ จะช่วยลดช่องว่างความแตกต่างในปฏิบัติงานและการให้บริการระหว่างสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

(2) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการกำหนดอำนาจหน้าที่ ด้านบุคลากรควรจัดบุคลากรให้เพียงพอับปริมาณงาน ควรมีการส่งบุคลากรเข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักการให้บริการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ และด้านการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยให้มีความพร้อม เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อได้อย่างเพียงพอและทั่วถึงในการปฏิบัติงานและควรกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนในการให้บริการและการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

(3) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในการกระจายอำนาจควรมอบหมายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด เพราะการมอบอำนาจจะทำให้ช่วยลดขั้นตอนของการทำงานให้สั้นลง ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก

2) ด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการวางแผน ควรมีการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ได้แก่

(1) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรกำหนดนโยบายในเรื่องของโครงสร้าง การจัดองค์การ หน้าที่ และการปฏิบัติหน้าที่ ให้ชัดเจนในการนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการประชาชน ควรนำแนวคิดของแวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น เกี่ยวกับการแปลงนโยบายไปปฏิบัติให้ความสำคัญกับตัวแปรที่เชื่อมนโยบายกับการปฏิบัติ 6 ตัวแปรหลัก คือ 1) วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย 2) ทรัพยากรการบริหารนโยบาย 3) การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตามผล 4) คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 5) เงื่อนไขทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม และ 6) ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (การบริหารภาครัฐ 2547 : 98) เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เพื่อให้เห็นผลงานเป็นรูปธรรมเชิงประจักษ์มากขึ้นและควรนำตัวบ่งชี้เป็นเครื่องมือวัดหรือตัวชี้บอกถึงกระบวนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานการให้บริการ ดังนี้ การติดตามภารกิจ เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจภายในองค์การประเมินผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด การเป็นบทสนทนาที่ทรงคุณค่าในการติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีความหมาย แสดงให้เห็นถึงการดำเนินภารกิจขององค์กรที่เป็นอยู่ การเป็นเหตุผลที่มีบทบาทต่อกระบวนการวางแผนขององค์กร การจัดสรรทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีเหตุผลในการให้บริการ

(2) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีความชัดเจนของแผนงานและมีการวางแผน (Planning) จัดให้มีการประชุมเพื่อวางแผนในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นโดยกำหนดอยู่ในแผนพัฒนาสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ สามปีหรือแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ซึ่งเป็นองค์การการกุศลเพื่อให้ความพร้อมในการให้บริการและความพร้อมในด้านการขอรับเงินบริจาคเพื่อนำมาให้บริการที่ดีต่อไป

3) ด้านงบประมาณสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบงบประมาณให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

(1) งบประมาณ (Budgeting) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นในส่วนของการให้บริการประชาชน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอจากรัฐบาล และมีการประเมินผลความคุ้มค่าของงบประมาณและ

(2) งบประมาณ (Budgeting) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการประเมินผลการใช้งบประมาณ และการเพิ่มงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนอย่าง

เพียงพอ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่ายึดระเบียบการปฏิบัติตามความเหมาะสมของ
งบประมาณ

4) ด้านการบริหารงานบุคคล ควรมีการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงาน
บุคคลให้สอดคล้องกับสถานะในปัจจุบันและควรเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

(1) สภาพสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม
ในการให้บริการ และให้เกิดการรับรู้ (perceptions) หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การ
จัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้า ที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยใน
สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ การรับรู้ของบุคคลเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้โดยบุคคลพิจารณาว่า อะไรเป็นสิ่งที่มีความ
สำคัญและมีประโยชน์ ควรสร้างจิตสำนึกที่ดีมีความสำคัญและมีประโยชน์ในการให้บริการ

(2) ความรู้ความสามารถบุคลากรในการให้บริการสภาพสังคม
สงเคราะห์ ฯ ควรมีการบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามหลักความสามารถ มีคำสั่งมอบหมายการ
ปฏิบัติหน้าที่ที่ชัดเจนและคำนึงถึงความถนัดเพื่อให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

(3) การพัฒนาบุคลากร สภาพสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการอบรม
เจ้าหน้าที่ทั้งที่มีอยู่เดิมและเข้าใหม่อย่างสม่ำเสมอ ให้เกิดการเรียนรู้ (learning) หมายถึง กระบวนการ
เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไปจากเดิมอย่างค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่
ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีตัวกระตุ้นให้เกิดการกระทำตอบเป็น
เวลานานพอสมควร

(4) ขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สภาพสังคมสงเคราะห์ ฯ สภาพสังคม
สงเคราะห์ ฯ ควรมีการพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงาน ไม่ควรใช้ระบบอุปถัมภ์
และ ถ้าความต้องการของผู้ปฏิบัติงานหรือให้บริการได้รับการตอบสนองโดยองค์การและฝ่ายบริหาร ซึ่งจะ
ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปด้วยในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ควรมีการจูงใจใน
การให้บริการ ซึ่งการจูงใจ (motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นให้มุ่งไปสู่
เป้าหมายบางอย่าง เช่น คนที่ทำงานขยันขันแข็งมักมีแรงจูงใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนหรือ
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

(5) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สภาพสังคม
สงเคราะห์ ฯ

การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ เป็นการเข้าร่วมอย่างแข็งขันในการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ของ
สภาพสังคมสงเคราะห์ ฯ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยเฉพาะบริบทของกระบวนการ

วางแผนที่มีการกำหนดรูปแบบ แนวคิดการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการเข้าร่วมของมวลชนอย่างกว้างขวาง ในการเลือกการบริการและการประเมินผลของแผนงานและกระบวนการต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการยกระดับการให้บริการที่เป็นอยู่ให้สูงขึ้น

3.1.2 ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิผลการให้บริการ

1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Inputs) หมายถึงทรัพยากรขององค์การ หรือ ทรัพยากรการบริหาร เป็นทรัพยากรที่นำเข้าสู่ระบบการบริหารการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการและการทำงาน ซึ่งในการบริหารจัดการต้องตระหนักถึงสถานะและการใช้ทรัพยากรขององค์การอยู่เสมอ เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการและการให้บริการตามปัจจัยนำเข้า เช่น

(1) จำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงพอในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการจัดฝึกอบรมและส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคนิคการให้บริการและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการและมีการมอบอำนาจการตัดสินใจหน้าที่โดยตรงเพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนออกไปและการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำแนวคิดการให้บริการใหม่ๆ มาใช้ เช่น การตั้งศูนย์บริการร่วมและการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

(2) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในสำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดสถานที่ แก้อื้อนั่งพักคอยเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ และจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่มีผู้มารับบริการมากกว่าปกติ ควรมีแผนภูมิขั้นตอนแสดงระยะเวลาการปฏิบัติให้แก่ผู้มารับบริการประชาชน ณ จุดให้บริการ เป็นต้น ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน

(3) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีสภาพที่พร้อมสำหรับการใช้งาน มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานขององค์การทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูล การให้บริการข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถทำได้ทั้งในระหว่างองค์การกับองค์การ และระหว่างองค์การกับประชาชนผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(4) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีการเผยแพร่ขั้นตอนและระยะเวลาการขอรับบริการไว้หลายทาง เช่น ทำเป็นประกาศ แผ่นพับ

อินเทอร์เน็ต วารสาร เสียงตามสาย และควรมีก่อนหรือตู้แสดงความคิดเห็น มีการเปิดเว็บไซต์ บริการรับฟังความคิดเห็น มีการจัดทำประกาศชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร มีสมุดบันทึกการควบคุม การสอบถามหรือร้องเรียน และควรจัดทำโครงการสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ออกไปพบประชาชนเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและให้การสงเคราะห์กับประชาชนผู้เดือนร้อนให้มากขึ้น

(5) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการจัดเตรียมอาคารสถานที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการรับบริการและควรจัดทำห้องสุขาอย่างเพียงพอเพราะในปัจจุบันห้องสุขามีน้อยมากซึ่งได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการอยู่บ่อยครั้ง

(6) ความพอเพียงการอำนวยความสะดวกของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ เช่น แก้วมีน้อยมากไม่เพียงพอต่อการให้บริการสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรจัดหาเพิ่มเติมพร้อมทั้งควรดูแลเรื่องความสะอาดบริเวณอาคารสถานที่ในการบริการ เพื่อให้เกิดความสวยงาม เป็นต้น

2) ด้านหลักความโปร่งใส ประกอบไปด้วยหลักการหน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

(1) การให้ข้อมูลชัดเจนในการให้บริการ สภาสังคมสงเคราะห์เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนควรมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูลมีความพอใจที่จะกระทำการใด ๆ อย่างเปิดเผย ไม่ปกปิดซ่อนเร้น มีการเปิดเผยแสดงหลักฐานข้อมูลได้ตลอดเวลา

(2) การให้บริการที่ตรงไปตรงมา (โปร่งใส) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เรื่อง หลักคุณธรรมการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกกว่าเป็นผู้รับบริการประเภทใด ควรมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

(3) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการทำงานโดยยึดหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสมมีข้อมูลหลักฐานที่แสดงถึงความถูกต้องเหมาะสมดังงามอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ตลอดเวลา

3) ด้านหลักความคุ้มค่า หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการ

ปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วย การประหยัด การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความสามารถในการแข่งขัน

(1) สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าในการให้บริการ การที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ จะดำเนินการในการให้บริการใด ๆ ควรศึกษาวิเคราะห์ว่าเป็นแนวทางเลือกที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดแต่สามารถทำให้บังเกิดผลได้สูงสุดในการให้บริการ เพื่อให้บริการนั้น ๆ นำไปสู่การบรรลุผลที่ต้องการในการให้บริการด้วยการตัดสินใจการใช้ทรัพยากรของสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้ที่สภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ควรนำมาปฏิบัติเพื่อเป็นผลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง ประกอบด้วย การประหยัด การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความสามารถในการแข่งขันในด้านการรับบริจาคและการให้บริการต่อไป

(2) การใช้เวลาในการติดต่อของรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ในแต่ละครั้งคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปในการรับบริการและได้รับบริการการที่คุ้มค่าจากสภาสังคมสงเคราะห์ ฯ ที่ได้ให้บริการก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการรับบริการแต่ละครั้งซึ่งประเมินคุณภาพของการบริการจะอยู่ที่การพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ (experienced quality) กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง (expected quality) ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี หมายถึง การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการและคำนึงถึงการรักษาคุณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดีเป็นวัตถุประสงค์หรือนโยบายหลักขององค์กรโดยการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจและคุ้มค่าเป็นหลัก

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาขององค์กรการกุศลแห่งเดียว ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาถึงองค์กรการกุศลอื่น ๆ บางเพื่อจะได้ศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ และควรนำผลวิจัยที่ได้นำเสนอกระทรวงพัฒนาสังคมเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาในระดับประเทศในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพในการดำเนินชีวิตที่ดีมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงองค์กรการกุศลและองค์กรที่มีภารกิจในการให้บริการรูปแบบอื่นด้วย ได้แก่ มูลนิธิสายใจไทย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา รวมทั้งกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการเหมือนกัน แต่

ระบบการบริหารงานแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์กรที่ให้บริการโดยรวม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมดูล(2538) พื้นฐานทฤษฎีสังคมสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กุหลาบ รัตนสังธรรม (2541) รายงานการวิจัยเรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับปัญหา
ยาเสพติดและพฤติกรรมทางเพศของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในภาคตะวันออก”
กรุงเทพมหานคร สำนักวิจัยและแผนอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
- กาญจนา หมดหล้า (2540) “รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการดำเนินงานพัฒนา
ชุมชนในหน่วยการปกครองท้องถิ่น” กรมการพัฒนาชุมชน
- ไกรวุฒิ ชวยศถิต (2541) รายงานการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตด้านครอบครัวและชุมชนของ
ชาวไทยมุสลิมในชุมชนเมือง จังหวัดยะลา” กรมการพัฒนาชุมชน
- กฤษณพงษ์ จุฑาทนกก (2541) “รายงานการวิจัยเรื่อง ความเป็นเอกภาพและความเข้มแข็ง
ของชุมชนชนบทไทย กรณีศึกษากรมพัฒนาชุมชน กรมพัฒนาชุมชน”
- เกษม ต้นติผลาชีวะ(2540) “เด็กกับอาชญากรรม” ใกล้เคียง ปีที่ 21 หน้า 23 (1 มกราคม
2540) ค้นคืนวันที่ 20 กันยายน 2549 [http:// www.iam / thaidoc](http://www.iam/thaidoc)
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ “การพัฒนาศักยภาพของเด็กไทย ยุทธศาสตร์และปัจจัยที่สำคัญต่อ
ความสำเร็จ” ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549 <http://www.chidthal.org>
- กระทรวงศึกษาธิการ (2539) “เด็กสาวจะคุมครองตัวเองอย่างไร” เรียนรู้ด้วยตนเอง
กรุงเทพมหานคร ครูสภาลาดพร้าว [http://www. School nrt./ libray](http://www.School.nrt./libray) ค้นคืนวันที่
15 ธันวาคม 2549
- กฤษณ์ ศุภนราพรรค (2548) “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียน
ชุมชนแหลมงอบ จังหวัดตราดของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน” ออนไลน์
ค้นคืนวันที่ 20 ธันวาคม 2549 จาก [http://
www.geocities.com/learnigob05/kranok.doc](http://www.geocities.com/learnigob05/kranok.doc)
- คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2548) กระทรวงพัฒนาสังคมและความ
มั่นคงของมนุษย์ งานวันสังคมสงเคราะห์แห่งชาติและวันอาสาสมัครไทยประจำปี
2548 วันศุกร์ที่ 21 ตุลาคม 2549 โรงแรมโซฟิเทลเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว
กรุงเทพมหานคร

- คณะกรรมการอนุกรรมการพิจารณาการศึกษา (2544) การแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1-7 (2504-2539)
- คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2545) แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 (2545-2549) ม.ป.ท.
- จตุรงค์ บุญรัตนสุนทร (2544) การสังคมสงเคราะห์ แนวคิดทฤษฎี บทบาท และความสำคัญต่อสังคม กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- จรัสศรี ผดุงผล (2548) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จรรยา สุวรรณทัต (2541) "ลักษณะของเด็กในครอบครัวไทย" สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย หน้า 226-239 ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549 <http://www.chidthai.org>
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง(ม.ป.ป.) "การพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพพื้นฐานของเด็ก" ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549 <http://www.chidthai.org>
- จินตนา บุญบงการ (2539) " การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ " เอกสารทางวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 6 คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
- ชินรัตน์ สมสืบ (2547) "ความหมาย ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 12 หน้า 252-254 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ . (2547) "แนวคิด ทฤษฎี และหลักการการมีส่วนร่วมของประชาชน" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 12 หน้า 258-266 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2544) "โครงข่ายความปลอดภัยทางสังคม (social safety net) เพื่อคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคม." เอกสารประกอบการประชุมเวทีวิชาการเรื่องกระบวนการค้นพบใหม่กับปัญหาความยากจน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักงานกองทุนเพื่อสังคม (กุมภาพันธ์ 2544) ค้นคืนวันที่ 13 มกราคม 2550
<http://welfareforall.or>

- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2546) บทลงเคราะห์ภาพรวม การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจน และคนด้อยโอกาสในสังคมไทย ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง กรุงเทพมหานคร เอดิชั่นเพรสโปรดักส์
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547) "ความหมายและองค์ประกอบของระบบการให้บริการสาธารณะ" *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 5 หน้า 225 – 233 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชา วิทยาการจัดการ
- _____ . (2547) "การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 5 หน้า 251 – 252 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ . (2547) "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ" *ประมวลสาระ ชุดวิชาชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 5 หน้า 253 – 258 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ . (2547) "กรณีศึกษาของการให้บริการสาธารณะ" *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 5 หน้า 264 -265 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ . (2547) "รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 11 หน้า 450 – 457 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ . (2549) "ระบบ Balanced Scorecard " ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการ พัฒนาและการพัฒนาการบริหาร* หน้าที่ 10 หน้า 32 – 39 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) "ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์" ใน *ประมวลสาระ ชุดวิชา แนวคิดทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 15 หน้า 450 – 457 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2541) *วิเคราะห์ปัญหาสังคมในประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- _____ . (2541) *วิเคราะห์ปัญหาสังคมในประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- นงลักษณ์ เอมประเสริฐ (2541) *นักสังคมสงเคราะห์กับการพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- ปวีณา หงสกุล (2539) *เยาวชนกับยาเสพติด ปัญหาและแนวทางแก้ไข กรุงเทพมหานคร สถาบันพระปกเกล้า*
- ประทีป ทองภู (2539) "ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพ : ศึกษากรณี สำนักเขตปทุมวัน" ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประเวศ ะวีสี กลไกของการพัฒนาเด็กจากวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติจริงอย่างได้ผล รายงานส่วนนี้ เรียบเรียงจากการสังเคราะห์และสรุปการประชุมสัมมนา "การพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพพื้นฐานของเด็กวัยเรียน" และข้อคิดในฐานะประธานของช่วงการบรรยาย ของฯพณฯ อานันท์ ปันยารชุนและศาสตราจารย์ ดร.สิปปนนท์ เกตุทัต โดยศาสตราจารย์ นายแพทย์ ประเวศ ะวีสี ค้นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2549 <http://www.chidthai.org>
- ปรัชัช เปี่ยมสมบุญ (2547) "กรอบรัฐประศาสนศาสตร์ยุคโครงสร้างการหน้าที่" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 2 หน้า 75-76 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ผุสดี สุทธาเวช (2545) "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยบริการ" *ปฐมภูมิตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เครือข่ายบริการโรงพยาบาล พัทลุง* ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิทยา บวรวัฒนา (2547) "หลักการบริหารของ Luther H. Gulick และ Lyndall Urwick" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 3 หน้า 106-108 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ (2547) "ศาสตร์การบริหาร" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 3 หน้า 127-104 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ (2547) "การบริหารแยกออกจากการเมือง" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 4 หน้า 91-94 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

- ภัสสร ลิมานนท์ (2541) "บทบาทของผู้ชายกับปัญหาครอบครัวไทยในปัจจุบัน" สมาคม
จิตแพทย์แห่งประเทศไทย หน้า 258 -260 ค้นคืนวันที่ 2 สิงหาคม 2549
<http://www.mahidol.ac.th>
- ภิรมย์ จันทาวร (2546) "รายงานบททวนองค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ การแก้ไขปัญหาลังคม
และการพัฒนาสังคม" คณะกรรมการศึกษาวิจัยปัญหาลังคม สภาลังคมสงเคราะห์ฯ
กรุงเทพมหานคร
- ยุพา วงศ์ไชย (2533) *ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์* กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549) " การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ " ใน *เอกสารการสอนชุด
วิชาการบริหารองค์การภาครัฐ = Public organization administration* หน่วยที่ 7
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วรพันธ์ รุ่งกรุด (2540) รายงานการวิจัย เรื่อง "บทบาทจริงของการพัฒนาในโครงการกข.คจ.
กรมการพัฒนาชุมชน
- วัชรีย์ อ้นนาค (2541) "การแก้ไขความขัดแย้งในครอบครัวอย่างสร้างสรรค์" *ศูนย์สุขวิทยาจิต
2* (มกราคม – ธันวาคม 2541) หน้า 32 – 35 ค้นคืนวันที่ 3 สิงหาคม 2549
<http://www.chidthai.org>
- วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ (2537) *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์*
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม" วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ยุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- วรเดช จันทรร (2548) *ทฤษฎีการนำ* กรุงเทพมหานคร สหાયบลิคและการพิมพ์
- ศักดิ์ศรี บริบาลบรรตเขตต์ (2541) "เอกสารประกอบการศึกษาความมั่นคงทางสังคม"
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
- ศรีศักดิ์ จามรมาน และนภดล กรรณิกา ผลการสำรวจภาคสนามเรื่อง ความหวาดกลัวต่อ
อาชญากรรมของกลุ่มผู้หญิงและเด็กในเมืองหลวงยุควิกฤตเศรษฐกิจ สำนักวิจัย
เอแบคโพลล์ ค้นคืนวันที่ 22 ธันวาคม 2549 <http://www.abac-ksc.poli.th.org>

- ศุภชัย ช้วยชู (2548) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศรินารถ บัวสอน (2548) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด" ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ส.อินทรสุขศรี "ปัญหาการหย่าร้าง" ข้อคิดชีวิตคู่ หน้า 9 ค้นคืนวันที่ 10 สิงหาคม 2549
<http://www.clinicrak.com/messages>
- สุกัญญา โอภากุล (2544) "ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร" ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สภาสังคมสงเคราะห์ (2548) รายงานประจำปี สำนักจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาลและการกุศล กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.
- สมใจ ลักษณะ (2546) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน *Efficiency Development* พิมพ์ครั้งที่ 3 คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.
- สมพร เทพสิทธิ์า (2541) *อุดมการณ์และบทบาทของอาสาสมัคร* กรุงเทพมหานคร สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย สมชายการพิมพ์
- สมพร ธงศรี (2542) รายงานการวิจัยเรื่อง "การมีส่วนร่วมของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชน" กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย
- _____ (2542) รายงานการวิจัยเรื่อง "ดอนปู่ตา : ภูมิปัญญาท้องถิ่น มิติการจัดการป่าชุมชน" กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย
- สรวง นาวาผล (13 มิถุนายน 2539) "ทารุณกรรมมหันตภัยในครอบครัว" สยามรัฐ หน้า 18 ค้นคืนวันที่ 2 สิงหาคม 2549 <http://www.mahidol.ac.th>
- สุภาพ สุวรรณประเสริฐ (2541) รายงานการวิจัย "เรื่องผลกระทบจากอุตสาหกรรมต่อระบบครอบครัวในหมู่บ้านน้ำกระจายและหมู่บ้านป่าตระกำไใกล้ทะเลสาบสงขลา" อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา กรมการพัฒนาชุมชน
- สุวณี รักรธรรม (2549) *ผู้หญิงกับความรุนแรง* สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร สมชายการพิมพ์

- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งาน
ทะเบียนราษฎร" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- โสภา ขปิลมันท์ (2540) *ศิลปะการผูกมัด* กรุงเทพมหานคร จีระวิชาการพิมพ์
- เสน่ห์ จัยโต (2547) "วิวัฒนาการของการศึกษานโยบายสาธารณะ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาชุด
วิชาวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 6 หน้า 285 -
287 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- อานันท์ ปันยารชุน (ม.ป.ป.) การลงทุนกับเด็ก การลงทุนเพื่ออนาคตที่ต้องทำวันนี้ ค้นคืนวันที่
5 พฤศจิกายน 2549 <http://www.chidthai.org>
- อิสระ สุวรรณบอล (2547) "ความหมายและลักษณะทั่วไปของระบบบริหารภาครัฐ" ใน *ประมวล
สาระชุดวิชาชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* หน้าที่ 1 หน้า 6 – 9 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0522.17/ว 30

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

14 มิถุนายน 2550

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

เนื่องด้วย นางนัทธญา ภรภัทรรังษีกร นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษากรณีการให้บริการของสภา
สังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบ

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหารรวมทั้งเจ้าหน้าที่
ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์และประชาชนที่มารับบริการ
จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการ
วิจัยตามรายละเอียดในแบบสอบถามของนักศึกษาแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาในการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

เขียนที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 24 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ข้าพเจ้า นางนันทนญา ภรภัทรรังษีกร รหัสนักศึกษา 248008187 นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มีความประสงค์ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จากประธานสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดลงนามในหนังสือขอเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยที่ส่งมาด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางนันทนญา ภรภัทรรังษีกร)

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

คำชี้แจง (ชุดที่ 2)

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามผู้รับบริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบ พร้อมทั้งคำตอบทุกคำตอบ จะไม่มีการเปิดเผยในที่ใด ๆ ให้เกิดความเสียหาย

2. เมื่อตอบเสร็จแล้ว กรุณาส่งกลับที่นางนัทธญา ภรภัทรรังษีกร สำนักจัดสรรสลากิน แบ่งรัฐบาล ภายในวันที่ 30 เดือนมิถุนายน พ.ศ.2550

3. ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการจากสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ประเทศไทย

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางนัทธญา ภรภัทรรังษีกร

นักศึกษาปริญญาโท

แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

Natthanaya@yahoo.com 089-6840846

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา

<input type="checkbox"/> 1) ระดับประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) ระดับมัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3) ระดับอนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 4) ระดับปริญญาตรี / สูงกว่า
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000.-บาท	<input type="checkbox"/> 2) 5,000 - 10,000.-บาท
<input type="checkbox"/> 3) 10,000 - 30,000.-บาท	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 30,000.-บาท
5. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> 1) โสด	<input type="checkbox"/> 2) สมรส
<input type="checkbox"/> 3) หม้ายหรือหย่าร้าง	
6. ประเภทบริการที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ตามความเป็นจริง

<input type="checkbox"/> 1) เงินทุนประกอบอาชีพ	<input type="checkbox"/> 2) ค่ารักษาพยาบาล
<input type="checkbox"/> 3) ทุนการศึกษาบุตร	<input type="checkbox"/> 4) ทุนเฉพาะหน้า
<input type="checkbox"/> 5) สุขอนามัย	<input type="checkbox"/> 6) หนี้สิน
<input type="checkbox"/> 7) บริการอื่น ๆ ที่ได้รับ.....	
7. ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> 1) จำนวน.....ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 2) จำนวน.....ครั้งต่อปี
---	--

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเมินประสิทธิผลของการให้บริการจากสภาสังคมสงเคราะห์

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ที่มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคอยู่ในระดับใด					
2	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการมีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
3	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการมีความสุภาพพูดจานุ่มนวลในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
4	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการมีความตื่นตัวและเอาใจใส่ต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด					
5	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการให้บริการที่ดีอยู่ในระดับใด					
6	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานการให้บริการอยู่ในระดับใด					
7	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถตอบปัญหาให้คำแนะนำได้ชัดเจนอยู่ในระดับใด					
8	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลาเปิดปิดการให้บริการระดับใด					
9	ท่านเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในระดับใด					
10	ท่านเห็นว่าการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนแน่นอนในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
11	ท่านเห็นว่าการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับใด					
12	ท่านเห็นว่าท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์มากน้อยเพียงพออยู่ในระดับใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13	ท่านเห็นว่าปัจจุบันสภาพสังคมสงเคราะห์ มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอยู่ในระดับใด					
14	ท่านเห็นว่า การขอรับบริการจากสภาพสังคมสงเคราะห์มีช่องทาง การให้บริการที่เพียงพอต่อการรับบริการอยู่ในระดับใด					
15	ท่านเห็นว่าสภาพสังคมสงเคราะห์มีช่องทางให้ประชาชนร้องทุกข์ การให้บริการอยู่ในระดับใด.					
16	ท่านเห็นว่าสภาพสังคมสงเคราะห์เปิดรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด					
17	ท่านเคยมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการให้บริการของสภาพ สังคมสงเคราะห์หรืออยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการรับบริการจากสภาพสังคมสงเคราะห์

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ปัจจัยนำเข้า ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอกับการ ให้บริการที่ดีอยู่ในระดับใด					
2	ท่านเห็นว่าสภาพสังคมสงเคราะห์มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและ พร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ในระดับใด					
3	ท่านเห็นว่าสภาพสังคมสงเคราะห์มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการอยู่ในระดับใด					
4	ท่านเห็นว่าสภาพสังคมสงเคราะห์มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการอยู่ในระดับใด					
5	ท่านเห็นว่าสภาพสังคมสงเคราะห์ได้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการ ให้บริการแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ท่านเห็นว่าการรับบริการได้มีการจัดเตรียมอาคารสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสมอยู่ในระดับใด					
7	ท่านเห็นว่าจำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการอยู่ในระดับใด					
	ขั้นตอนการให้บริการ					
8	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนอยู่ในระดับใด					
9	ท่านเห็นว่าขั้นตอนในการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์มีความเหมาะสมการให้บริการอยู่ในระดับใด					
10	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์ให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับใด					
	ช่องทางการรับบริการ					
11	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์มีช่องทางให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการมาขอรับบริการอยู่ในระดับใด					
12	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์ในการออกไปบริการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่นออกไปเยี่ยมบ้าน และไปให้ความช่วยเหลือตามชุมชนเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
	หลักนิธิธรรม					
13	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์มีกฎ ระเบียบที่เป็นธรรมในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
14	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์ได้ยึดถือประโยชน์ในการให้บริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับใด					
	หลักคุณธรรม					
15	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์ให้ความเป็นธรรมในการขอรับบริการที่เสมอภาคอยู่ในระดับใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์เป็นหน่วยงานให้บริการที่ยึดมั่นในความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
17	หลักความโปร่งใส ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์มีข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจนอยู่ในระดับใด					
18	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา (โปร่งใส) อยู่ในระดับใด					
19	ท่านเห็นว่าประชาชนผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการทำงานของสภาสังคมสงเคราะห์ได้อยู่ในระดับใด					
20	หลักความมีส่วนร่วม ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการอยู่ในระดับใด					
22	หลักความรับผิดชอบ ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์ยึดถึงประโยชน์ของประชาชนในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
23	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์คำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการที่ดีอยู่ในระดับใด					
24	หลักความคุ้มค่า ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด					
25	ท่านเห็นว่าในการที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการจากสภาสังคมสงเคราะห์ในแต่ละครั้งคุ้มค่ากับเวลาที่ท่านเสียไปมากน้อยเพียงใด					
26	ปัจจัยย้อนกลับ ท่านเคยได้เข้าร่วมการประเมินผลในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27	ท่านเห็นว่าเมื่อท่านมีปัญหาในการรับบริการเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือปัญหาโดยเร่งด่วนอยู่ในระดับใด					
28	ท่านเห็นว่าได้รับข้อมูลข่าวสารที่สภาสังคมสงเคราะห์ส่งให้บ่อยครั้งเพียงใด					
29	ท่านเห็นว่าสภาสังคมสงเคราะห์ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นเรื่องกรให้บริการอยู่ในระดับใด					
30	สภาพแวดล้อม ท่านเห็นว่าภาพลักษณ์ของสภาสังคมสงเคราะห์ในการให้บริการที่ดีอยู่ในระดับใด					
31	ท่านเห็นว่าบริเวณที่จอดรถผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกในการรับบริการอยู่ในระดับใด					
32	ท่านเห็นว่าบริเวณรอบ ๆ สำนักงานมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับใด					
33	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
34	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์มีการจัดระเบียบ ความสะอาด บริเวณอาคารสถานที่ให้สวยงามอยู่ในระดับใด					
35	ท่านคิดว่าระบบรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น มีสารวัตรทหารมาดูแลการให้บริการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

กรุณาเขียนข้อความเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย

1. ท่านคิดว่าการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์มีจุดอ่อนเรื่องใดบ้างที่ต้องการแก้ไขในการให้บริการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. เพื่อที่จะให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างในการให้บริการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

**** ขอขอบคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ****

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม (ผู้ให้บริการ)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะ
กรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์

-----คำ

ชี้แจง (ชุดที่ 1)

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่สภาสังคมสงเคราะห์ แห่งประเทศไทย
ประกอบการศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคม
สงเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบ พร้อมทั้งคำตอบทุกคำตอบ
จะไม่มีการเปิดเผยในที่ใด ๆ ให้เกิดความเสียหาย
2. เมื่อตอบเสร็จแล้ว กรุณาส่งกลับที่นางนัทธนา ภัทรรังษีกร ภายในวันที่ 25
เดือนมิถุนายน พ.ศ.2550 ที่สำนักจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาล
3. ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ
ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ
สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางนัทธนา ภัทรรังษีกร

นักศึกษาระดับปริญญาโท

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

Natthanaya@yahoo.com

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา
 1) ปวช. ปวส. / อนุปริญญา 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 1) ต่ำกว่า 10,000.-บาท 2) 10,001 - 20,000.-บาท
 3) 20,001 - 30,000.-บาท 4) มากกว่า 30,001 ขึ้นไป
5. อายุราชการ.....ปี
6. ประเภทบุคลากรปฏิบัติงาน
 1) ลูกจ้างชั่วคราว 2) ลูกจ้างประจำ
 3) เจ้าหน้าที่ประจำ
7. หน่วยงานที่สังกัด.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการในการปฏิบัติงาน

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด					
2	ท่านคิดว่าการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความคุ้มค่าอยู่ในระดับใด					
3	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงจำนวนคอมพิวเตอร์ที่จะอำนวยความสะดวกใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด					
4	ท่านคิดว่าวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความทันสมัยอยู่ในระดับใด					
5	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ในปัจจุบัน มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นจากเดิมอยู่ในระดับใด					
6	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ สามารถให้บริการได้สำเร็จตามกำหนดเวลาที่ได้ประกาศไว้อยู่ในระดับใด					
7	ท่านคิดว่าการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ในการปฏิบัติงานให้บริการเป็นไปตามเป้าหมายของแผนงานโครงการต่าง ๆ อยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ ท่านคิดว่านโยบายการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความชัดเจนอยู่ในระดับใด					
2	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความชัดเจนของแผนงานโครงการ การให้บริการอยู่ในระดับใด					
3	การจัดองค์การ ท่านคิดการจัดโครงสร้างหน่วยงานของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความเหมาะสมในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
4	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ให้บริการมีความชัดเจนอยู่ในระดับใด					
5	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการกระจายอำนาจให้ระดับปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
6	การบริหารบุคคล ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
7	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการอยู่ในระดับใด					
8	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับใด					
9	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ เปิดโอกาสให้บุคคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการอยู่ในระดับใด					
11	อำนาจการ ท่านคิดว่าผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคคลากร ด้านการให้บริการอยู่ในระดับใด					
12	ท่านคิดว่าผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการสั่งการมอบหมายงานด้านการให้บริการมีความชัดเจนอยู่ในระดับใด					
13	การประสานงาน ท่านคิดว่าการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ในการให้บริการต่อประชาชนมีการประสานงานที่ดีอยู่ในระดับใด					
14	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักพระราชวัง โรงพยาบาล องค์กรและสมาคมต่าง ๆ ในด้านการให้บริการ ที่ดีอยู่ในระดับใด					
15	การรายงานติดตามผลและปัจจัยย้อนกลับ ท่านคิดว่าผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานการให้บริการบ่อยครั้งเพียงใด					
16	ท่านคิดว่าผู้บริหารของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการนำปัญหาอุปสรรค การให้บริการไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ท่านคิดสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขการให้บริการอยู่ในระดับใด					
18	งบประมาณ ท่านคิดว่างบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากรัฐบาลมีเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด					
19	ท่านคิดว่าการจัดสรรงบประมาณของสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ในการให้บริการแต่ละโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
20	หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการออกกฎระเบียบที่ยืดหยุ่น ประโยชน์ของผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคอยู่ในระดับใด					
21	ท่านคิดว่าภายในสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ยึดหลักความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
22	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณชนให้เป็นที่รู้จักอยู่ในระดับใด					
23	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ ให้ทุกฝ่ายในองค์กรมีส่วนร่วมในการรับรู้สถานการณ์ขององค์กรตามความเป็นจริงมากน้อยเพียงใด					
24	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีความรับผิดชอบต่อผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับใด					
25	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบประเมินผลในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
26	ท่านคิดว่าสภาสังคมสงเคราะห์ฯ มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดผลสูงสุดในการให้บริการอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็น

1. ปัจจุบันนี้ท่าน คิดว่าหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานมีปัญหา อุปสรรคหรือข้อจำกัด
อะไรบ้างในการให้บริการแก่ประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ท่านมีข้อเสนอแนะในการ
ปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ****

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางนันทนญา ภรภัทรรังษีกร
วัน เดือน ปี 13 มิถุนายน 2501
สถานที่เกิด อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2531
สถานที่ทำงาน สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินสำนักจัดสลากกินแบ่งรัฐบาลและการสลากการกุศล