

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

นางอรัยวรรณ แสงแก้ว

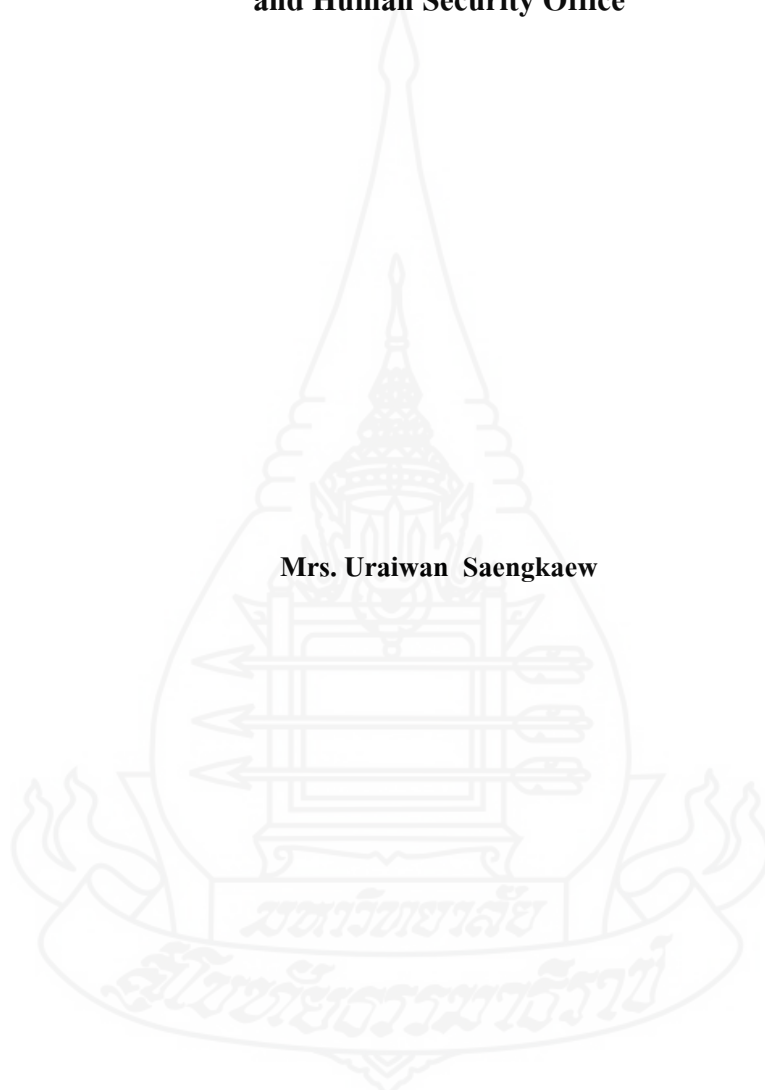


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Efficiency of Services of Suphanburi Provincial Social Development
and Human Security Office**

Mrs. Uraiwan Saengkaew



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี
ชื่อและนามสกุล	นางอุไรวรรณ แสงแก้ว
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

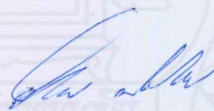
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ศึกษา นางอุไรวรรณ แสงแก้ว **รหัสนักศึกษา** 2583004292 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี และ (3) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 35 คน และประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 480 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ เครจซี และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง 213 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน และ (3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ควรเพิ่มปัจจัยด้านการบริหาร ส่วนข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาหรือจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การให้บริการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สุพรรณบุรี

Independent Study title: Efficiency of Services of Suphanburi Provincial Social Development and Human Security Office

Author: Mrs. Uraiwan Saengkaew; **ID:** 2583004292; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Associate Professor;

Academic year: 2019

Abstract

The objectives of this study were to study: (1) the level of efficiency of services (2) factors affecting the efficiency of services and, (3) guidelines to increase the efficiency of services of Suphanburi Provincial Social Development and Human Security Office.

This study was quantitative research. The population was all 35 staff of Suphanburi Provincial Social Development and Human Security Office and 480 people who were received services by the office. The sample, calculated by using the method of Krejcie and Morgan, was 213. The research tool was the questionnaire. Statistics employed for this study were Percentage, Mean, standard deviation, Pearson product-moment correlation coefficient, and T-test.

The results showed that: (1) efficiency of services of Suphanburi Provincial Social Development and Human Security Office was at high level (2) different age of personnel had different effect on the efficiency of services of Suphanburi Provincial Social Development and Human Security Office, and (3) guideline to increase the efficiency of services of Suphanburi Provincial Social Development and Human Security Office was that the government should give support on the budget in procurement or acquisition of modern and sufficient materials and durable articles.

Keywords: Efficiency of service, Office of Social Development and Human Security,
Suphanburi Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการติดตาม ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ตลอดจนให้แนวคิด ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบพระคุณผู้บริหารและข้าราชการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา อันส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อุทัยวรรณ แสงแก้ว

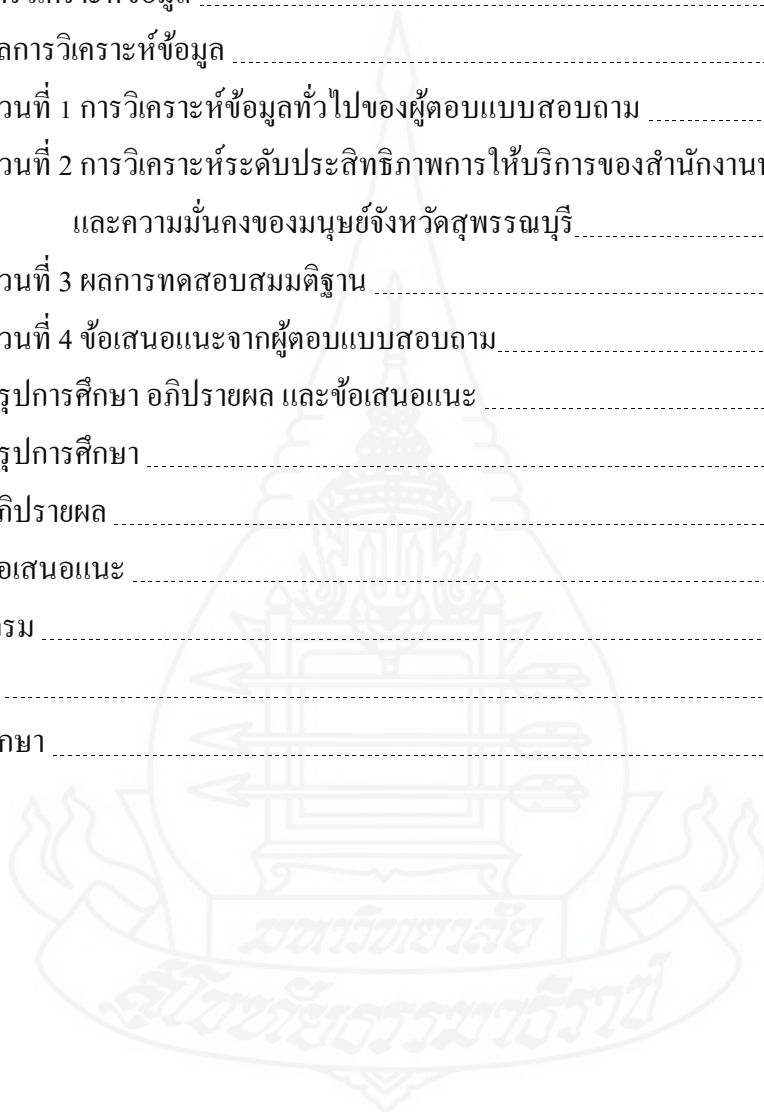
พฤศจิกายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	9
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร (4M)	20
แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี	53
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	61
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	67
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปการศึกษา	68
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	87
ประวัติผู้ศึกษา	98



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม	54
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี แยกเป็นรายด้าน	54
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม	58
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี แยกเป็นรายด้าน	59
ตารางที่ 4.7 ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี.....	62
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี.....	64
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน.....	65
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี.....	66

ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จะต้องให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก และรวดเร็ว โดยจะเห็นได้จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐพยายามจัดให้มีการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและรัฐบาลได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการให้บริการ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม การให้บริการประชาชน หากหน่วยงานได้มีการจัดระบบในการให้บริการที่ดี ก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนผู้มารับบริการก็จะได้รับความสะดวก และเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน ตลอดช่วงชีวิตรวมทั้ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์กรและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัด กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2559 มีภารกิจในการให้บริการประชาชนตามแนวนโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวง และนโยบายจังหวัด ซึ่งการปฏิบัติตามแนวนโยบายดังกล่าว มีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องให้บริการประกอบด้วย เด็กและเยาวชน สตรี ครอบครัว ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จะต้องให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ เงินกู้สำหรับคนพิการ เงินกู้สำหรับผู้สูงอายุ การชำระหนี้ประเภทต่าง ๆ การขอรับความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินกำลังของบุคลากร ซึ่งบุคลากรในสำนักงานต้องออกให้บริการประชาชนที่มีปัญหาให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 10 อำเภอ หากเกิดปัญหาพร้อมๆ กันหลายพื้นที่จะทำให้การบริการได้ไม่ครอบคลุม และบางพื้นที่เป็นพื้นที่ห่างไกล ต้องใช้บุคลากร เวลาในการเดินทาง และงบประมาณค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น สภาพปัญหาของประชาชน คือ หากให้ประชาชนเดินทางมารับบริการ ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี แล้วไม่สำเร็จ หรือไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ ต้องเดินทางไปกลับหลาย ๆ ครั้ง ทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก จากการปฏิบัติงานในแต่ละวันสังเกตเห็นว่า มีประชาชนที่มาติดต่องานเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการบางรายต้องนั่งรอรับบริการนานมากกว่าจะสิ้นเสร็จกระบวนการ ทำให้การให้บริการดังกล่าวด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ และไม่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

จากภาระงานและสภาพปัญหาดังกล่าว จะทำให้ผู้มารับบริการจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นประจำและต่อเนื่อง เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงต้องศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขและพัฒนาในการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

3. สมมติฐานในการศึกษา

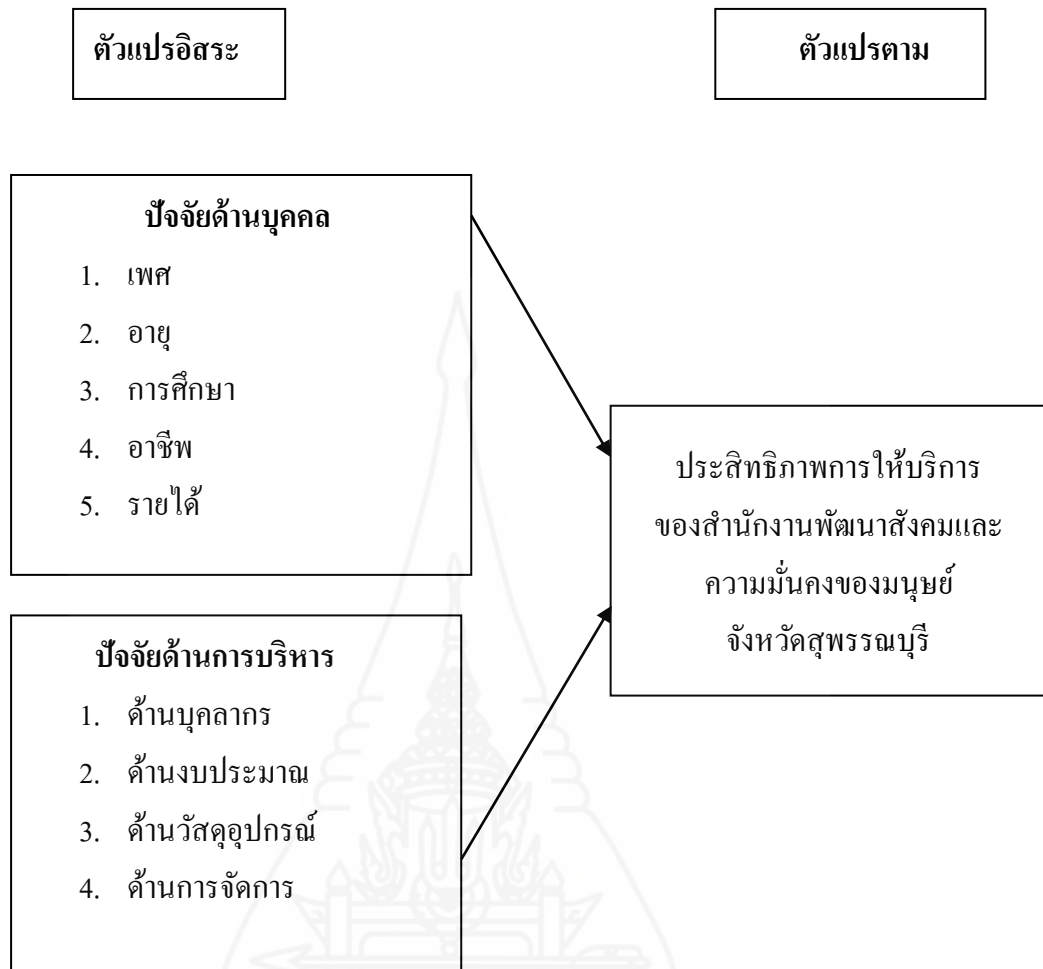
3.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน

3.3 ปัจจัยการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

4. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

5.1 ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหาร 4 ด้าน ดังนี้

5.1.1 ด้านบุคลากร

5.1.2 ด้านงบประมาณ

5.1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์

5.1.4 ด้านการจัดการ

5.2 ด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

5.3 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งหมด จำนวน 35 คน
- 2) ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 480 คน

5.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จากจำนวน 480 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูป ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 213 คน

5.4 ด้านตัวแปร

5.4.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยด้านบุคคล ของแบบสอบถามชุดที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา พนักงานกองทุน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

2) ปัจจัยด้านการบริหาร (4M) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ

(1) คน (Man) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะธุรกิจจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคน มีคนเป็นผู้ดำเนิน การหรือจัดการทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจหลายรูปแบบ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจนั้นๆ

(2) เงิน (Money) เป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจอีกชนิดหนึ่งที่ต้องนำมาประกอบเพื่อให้เกิดธุรกิจ ซึ่งแต่ละธุรกิจจะใช้ปริมาณเงินที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับว่าธุรกิจนั้นมีขนาดเล็กหรือใหญ่

(3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) ซึ่งในการผลิตสินค้าต้องอาศัยวัตถุดิบในการผลิต ดังนั้น ผู้บริหารต้องรู้จักบริหาร วัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ต้นทุนที่ต่ำ และทำให้ธุรกิจได้ผลกำไรสูงสุด

(4) การจัดการ (Management) ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ควรมีการวางแผน และควบคุมให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

5.4.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

5.5 ด้านระยะเวลา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2562

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ประสิทธิภาพการให้บริการ** หมายถึง ผลสำเร็จกระบวนการดำเนินงาน ที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และ มีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output) การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

6.2 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกระบวนการจัดการ

6.3 การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ

6.4 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกระดับในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา พนักงานกองทุน

6.5 ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

6.6 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการด้วยความเป็นมิตร ไม่ลำเอียง เกิดความสะดวกรวดเร็ว เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

6.7 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการมีความรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

6.8 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น บุคลากร สถานที่ที่ให้บริการ ที่นั่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

6.9 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง กระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เริ่มตั้งแต่มีขั้นตอน ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

6.10 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

6.11 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง องค์ประกอบส่วนบุคคลที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะของตัวข้าราชการ ผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

6.12 ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย 1) คน (Man) หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา พนักงานกองทุน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เงิน (Money) หมายถึง งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณ และเงินอื่น ๆ ทุกประเภท 3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) หมายถึง วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่ใช้ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี 4) การจัดการ (Management)

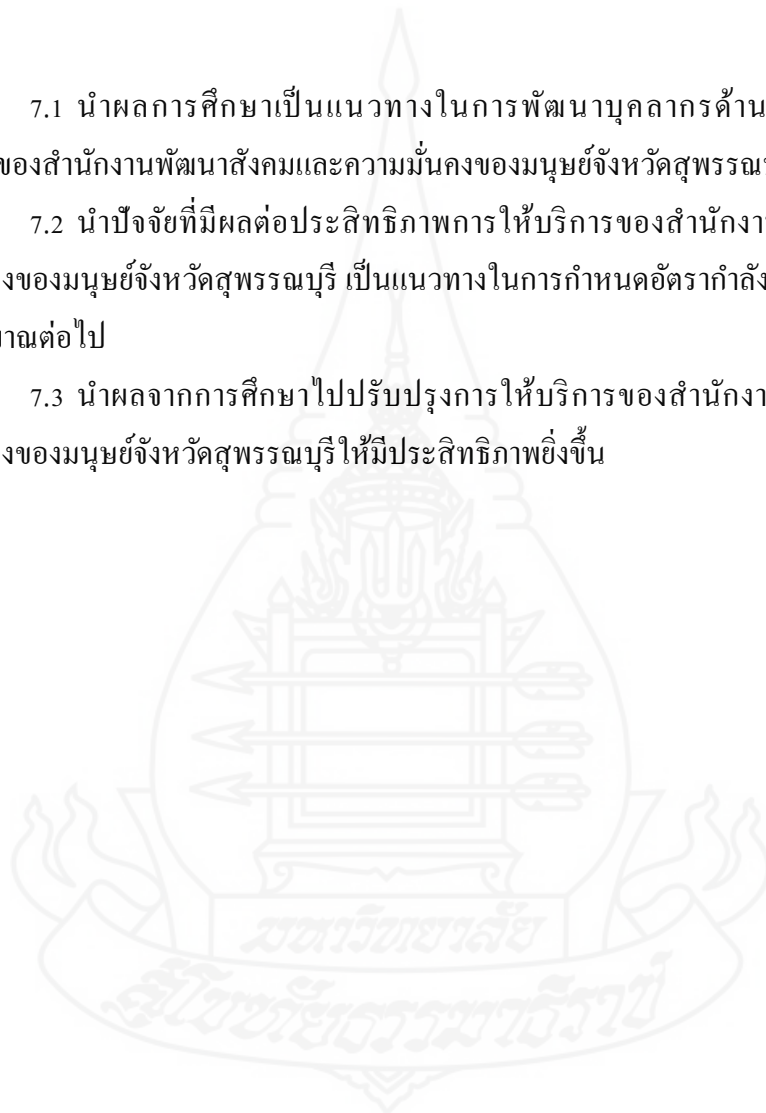
หมายถึง กระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้การดำเนินงานภายในสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิด ประสิทธิภาพผลอย่างเต็มที่

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 นำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

7.2 นำปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และ ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแนวทางในการกำหนดอัตรากำลัง และงบประมาณใน ปีงบประมาณต่อไป

7.3 นำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร (4M)
4. แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง (Efficiency) ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, น. 713)

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จกระบวนการดำเนินงาน ที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และ มีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output) (วิรพันธ์ เหมะนุเชษฐ์, <http://bankusayei.blogspot.com/2015/01/blog-post.html>)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในกระบวนการเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กรได้ดี (ปีเตอร์ดรักเกอร์ Peter Drucker, 1995, pp. 241)

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะที่ประหยัด คือ ประหยัดต้นทุน ทรัพยากร เวลา และเสร็จทันตามกำหนดเวลา และงานมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาจาก ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ที่คุ้มค่า (อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ประชุมชื่น, 2557:31)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างผลงานที่ออกมาอย่างมีคุณภาพ มีการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม แต่ต้นทุนเท่าเดิม หรือสามารถผลิตได้มากแต่ ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม (อ้างถึงใน กรกช เอ็นดูราษฎร์, 2550)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ใช้ทรัพยากร ต่ำสุด เป็นการใช้ทรัพยากรให้สิ้นเปลืองที่น้อยที่สุด (อ้างถึงใน พิชัย เสงี่ยมจิต, 2542)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้ สำเร็จลุล่วงตามจุดหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งหากผลการปฏิบัติงานในการ ให้บริการแก่ประชาชนแต่ละด้านมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ถือว่ามีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มี นักวิชาการได้มีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

มิลเลทท์ Millet (1954, p. 4) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการ ปฏิบัติงานที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ โดยจะต้องยึดถือหลักการ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การบริหารงานที่มีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติใน ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการประชาชน ที่ต้องคำนึงถึงความตรงเวลาและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the tight yeographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นแก่ผู้มา รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่เพียงความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และควรมีการจัดอบรมเพื่อชักซ้อมความพร้อมอยู่เสมอ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น

แฮร์ริงตัน Harrington (1996, pp. 1853-1931) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสม และง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1) กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่ง ที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้าง ความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3) คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

4) วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎ และวินัย ต่าง ๆ

5) ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม

6) มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

7) ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลัก วิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

8) มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9) สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี

10) การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบ มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี

11) มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน ระบุไว้ (Written Standard-practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

เช่น โท Certo (2000, p. 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพ มุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)

กีปสัน (Gibson, 2000, p.55) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) ว่ามาจากคำว่า Effect ที่ใช้ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลและผล (cause and effect) โดยอธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับได้แก่ ระดับบุคคล และระดับองค์การ ซึ่งในแต่ละระดับของประสิทธิผลจะมีปัจจัยที่เป็นเหตุผลแตกต่างกันดังนี้ 1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล (Individual Effectiveness) เป็นการเน้นผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การ ซึ่งโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาประเมินประสิทธิภาพระดับบุคคล โดยใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการขึ้นค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลตอบแทนเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับบุคคลอันได้แก่ ความสามารถ (ability) ทักษะ (skills) ความรู้ (knowledge) เจตคติ (attitude) แรงจูงใจ (motivation) และความเครียด (stress) 2) ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม (group Effectiveness) เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับกลุ่มอันได้แก่ ความสามัคคี (cohesiveness) ภาวะผู้นำ (leadership) โครงสร้าง (Structure) สถานภาพ (status) บทบาท (roles) และบรรทัดฐาน (norms) 3) ประสิทธิภาพระดับองค์การ

(Organizational Effectiveness) เป็นภาพรวมของประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับองค์การอันได้แก่ สภาพแวดล้อม (environment) เทคโนโลยี (technology) กลยุทธ์ (strategy choices) โครงสร้าง (structure) กระบวนการต่าง ๆ (process) และวัฒนธรรม (culture) โดยที่ประสิทธิผลองค์การทั้ง 3 ระดับมีความสัมพันธ์กันซึ่งประสิทธิผลองค์การขึ้นอยู่กับประสิทธิผลของบุคคลและกลุ่มนั่นเอง นอกจากนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นอีกหลายประการ เช่น ชนิดขององค์การงานที่องค์การทำและเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานขององค์การ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูปในระบบราชการ รัฐบาลได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการเป็นวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งของการปฏิรูปราชการ ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนหลายกลุ่ม โดยลักษณะงานในการบริการจะต้องบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว การที่รัฐมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งแนวคิดในการให้บริการของนักวิชาการต่าง ๆ ได้มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านและให้ความหมายที่แตกต่างและคล้ายคลึงกัน ดังนี้

2.1 ความหมายของการให้บริการ

การปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล มีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการ องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ เป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่มาขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

คือทเลออร์ (Kotler, 1998 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556, น. 8) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผล ของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งการกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนะคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

1) การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

(1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

(2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

(3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

(4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความ

สำเร็จของเรา

- 2) การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - (1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - (2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - (3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - (4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - (5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - (6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - (7) ทำงานเป็นทีม
 - (8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - (9) ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - (10) มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 3) หลักการบริการเป็นเลิศ
 - (1) ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - (2) เต็มใจบริการ
 - (3) ทำงานฉับไว
 - (4) ปราศรัยไพเราะ
 - (5) เหมาะสมโอกาส
 - (6) ไม่ขาดน้ำใจ
- 4) ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - (1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - (2) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - (3) ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - (4) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - (5) หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - (6) แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - (7) หลีกเลี่ยงคำการโต้แย้งจนเหนียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - (8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - (9) มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

- (10) พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
- (11) หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- (12) แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
- (13) ยกย่องผู้มาติดต่อ

5) เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- (1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- (2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- (3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- (4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- (5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- (6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- (7) ต้อนรับด้วยความอดทน
- (8) ต้อนรับด้วยความเพียร
- (9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- (10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

6) หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539) อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, น. 14-15 กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

- (1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระเงินกู้ประเภทต่าง ๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

(2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความ ต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

(3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกีดกัน ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้อง เปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม โดยไม่มีข้อกีดกัน

(4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

ก) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวก อาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

ข) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

ค) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพ จะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

(5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

(6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

คุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ศึกษาดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 19-20) กล่าวว่าไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

- 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิด และความรู้สึกรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นนำมาให้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้นำมาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 1) อหยาศัยดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย
- 2) อหยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แวดตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภายิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสติกุจิ เป็นการสร้างความรู้สึกระประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ
- 3) มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน
- 4) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชา แล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวินัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

2.3 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

มาร์สตัน (Marston, 1979, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้ คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ซึ่งมีส่วนสำคัญในการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก เนื่องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นงานด้านการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันรัฐได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มารับบริการมากเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น หน่วยงานรัฐต้องพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบงาน เทคโนโลยี สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สร้างความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้ผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงผู้มารับบริการ ตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการได้มากที่สุด

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร (4M)

หลักการบริหาร 4M ประกอบด้วย

- 1) Man หรือคน หมายถึง การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด
- 2) Money หรือเงิน หมายถึง การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- 3) Materials หรือวัตถุดิบ หมายถึง การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด
- 4) Management Method หรือ การจัดการ หมายถึง การจัดการ คือ กระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

ดอกจันท์ คำมีรัตน์, บุญทัน ดอกไชสง, และอิมรอน มะลูลิ้ม (2552) กล่าวว่าทรัพยากรในการบริหาร (Resources) ได้แก่ วัตถุและเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรในการบริหารสามารถแบ่งแยกได้เป็น 4 ประเภท หรือเรียกย่อ ๆ ว่า 4M ได้แก่

1) บุคลากร (Man) มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้พนักงานแต่ละคนต้องผ่านกระบวนการการฝึกฝน ทักษะความสามารถก่อนเข้างาน จึงจะมอบหมายงานที่มีลักษณะเหมาะสมกับทักษะที่มีให้แต่ละคน

2) งบประมาณ (Money) มีการกำหนดแนวทางการบริหารการใช้จ่ายเงินหรือต้นทุนการผลิตอย่างประหยัดและคุ้มค่า ให้ได้ผลลัพท์มากกว่าต้นทุนที่กำหนดไว้

3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยการกำหนดแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นส่วนสำคัญของการผลิตออกมา ให้มีคุณภาพ และผลิตได้ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น จึงกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีการฝึกฝนและทำความเข้าใจ รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ที่จะเป็นการดูแลรักษาและป้องกันอันตราย หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้

4) การจัดการ (Management) มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อหากกลยุทธ์ในการหลีกเลี่ยงและปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดของ Max Weber (1947) ทฤษฎีการจัดการตามระบบราชการ (Bureaucratic management) ที่องค์การควรจะถูกบริหารบนพื้นฐานของเหตุผลและไม่เป็นส่วนตัว โดยการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญอยู่ตลอดเวลา สร้างคนให้มีประสิทธิภาพมีความพร้อมต่อการทำงานและการเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีคุณภาพ เป็นการบริหารคนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ที่กล่าวว่าการบริหารคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหาร และเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการบริหาร ที่ผู้บริหารแต่ละคนนำไปใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งการบริหารการเงินเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ

แนวคิดของเฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) การใช้เครื่องมืออย่างระมัดระวังและช่วยกันดูแลรักษา เพื่อให้ต้นทุนการผลิตที่มีในองค์กรต่าง ๆ เป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่า ทำให้องค์กรมีเงินไปพัฒนาด้านอื่น ๆ หรือการจัดสวัสดิการอื่นเพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่ได้ต่อไป กล่าวคือ การบริหารการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้โดยคำนึงถึง 1) ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร 2) ลักษณะธุรกิจในอนาคต 3) สภาพแวดล้อม 4) การจัดสรรทรัพยากร 5) การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ นอกจากนั้นการบริหารการเงินอย่างประหยัดและคุ้มค่า นั้น มีความสอดคล้องกับการกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ต้องการเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (Cost Leadership)

ในเชิงการแข่งขัน เป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ครอบคลุมวิธีการในการแข่งขันแก่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน (Function) ต่าง ๆ มุ่งเน้นให้แผนงานตามหน้าที่พัฒนากลยุทธ์ขึ้นมาโดยอยู่ภายใต้กรอบของกลยุทธ์ เช่น แผนการผลิต แผนการตลาด แผนการดำเนินงานทั่วไป แผนการด้านทรัพยากรบุคคล แผนการเงิน เป็นต้น เป็นกลยุทธ์การบริหารที่มีความครอบคลุม การจัดการ 4M โดยใช้หลักการควบคุมเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยที่ต้องควบคุมปริมาณงาน ควบคุมคุณภาพของงาน ควบคุมเวลาการทำงานของพนักงาน และควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และต้องสร้างจิตสำนึกที่องค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนรวมทั้งผู้บริหารด้วยกัน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในการจัดการภายในได้แก่ การรักษามาตรฐานการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ การสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการผลิตให้กับพนักงานและการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกันด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์

รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) เป็นวิชาที่ว่าด้วยการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีวิวัฒนาการแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ได้ดังต่อไปนี้ 1) แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (Old Public Administration: OPA) 2) แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration: NPA) 3) แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) 4) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

4.1 แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (Old Public Administration: OPA)

วูดโรว์ วิลสัน (Woodrow Wilson, 1887 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) ได้เสนอแนวคิดที่เขียนไว้ในบทความที่ชื่อ the Study of Administration ซึ่งถือว่าเป็นจุดกำเนิดของวิชารัฐประศาสนศาสตร์ โดยบทความดังกล่าวมีเนื้อหาสาระสำคัญ ได้แก่ การแยกการบริหารออกจากการเมือง เพราะความสับสนวุ่นวายทางการเมือง โดยถือว่าการบริหารนั้นเป็นการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติและเพื่อให้บรรลุผลแห่งนโยบายข้าราชการ (Civil Servant) จะต้องมีสิทธิในการใช้อำนาจและดุลยพินิจที่มากพอ สามารถที่จะสั่งการหรือตัดสินใจตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบโดยไม่ต้องรับคำสั่งจากฝ่ายการเมือง

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1922 อ้างถึงใน วิเชียร วิทญูตม, 2551) กล่าวว่าสาระสำคัญขององค์การแบบราชการในทัศนะของแมกซ์ เวเบอร์ ดังนี้

1) หลักการแบ่งงานกันทำตามความถนัด เป็นการแบ่งงานกันทำที่ตรงตามความถนัดหรือความสามารถของบุคคล ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความชำนาญและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การจัดโครงสร้างองค์การตามลำดับชั้น การกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่าง ๆ ตามความสามารถเฉพาะด้าน มีสายการบังคับบัญชาชัดเจน ระบบการทำงานเป็นแบบการสั่งการจากบนสู่ล่าง (Top-Down)

3) มีระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงาน เป็นการส่งเสริมให้ระบบราชการมีการทำงานอย่างเป็นระบบ ทำให้การประสานงานในการทำงานได้ดีขึ้น การปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์การมีลักษณะที่เป็นทางการตามอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ

4) มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นแบบทางการหรือไม่ยึดถือตัวบุคคล ระบบราชการต้องถือว่าความสัมพันธ์ของตัวบุคคลในองค์การต้องไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติหน้าที่ในองค์การต้องมีลักษณะเป็นทางการ ไม่ยึดถือตัวบุคคล ไม่มีการให้ผลประโยชน์ที่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางด้านมิตรและความคุ้นเคย

5) คุณสมบัติทางด้านวิชาชีพ ระบบราชการต้องมีคุณสมบัติทางด้านวิชาชีพ การเลือกบุคคลเข้าทำงานต้องเลือกตามความรู้ความสามารถ งานที่บุคลากรทำในองค์การถือว่าเป็นอาชีพและต้องมีความมั่นคง

6) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ระบบราชการส่งเสริมให้คนมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นลำดับชั้น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความมีอาวุโส

7) อำนาจหน้าที่ ระบบราชการมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน และเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้มาจากสถาบัน บุคคลใดก็ตามที่มีตำแหน่งหน้าที่ย่อมจะมีอำนาจที่จะใช้ได้อย่างถูกต้อง

เฟรดเดอริก คับเบิลยู เทเลอร์ (Frederick W. Taylor, 1923 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) ได้กล่าวถึง แนวคิดการจัดการทางวิทยาศาสตร์สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยนำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประเมินผลงานในแต่ละส่วน โดยศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว (Time and Motion Study (ต่อการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานของพนักงานในองค์การ เพื่อค้นหาวิธีที่ดีที่สุด “The One Best Way” ซึ่งหมายถึง ในการปฏิบัติงานนั้นจะมีหนทางที่ดีที่สุดอยู่หนทางหนึ่งที่จะทำให้งานบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด จึงต้องแสวงหาหนทางนั้นให้พบ นอกจากนี้แล้วในการปฏิบัติงานจะต้องมีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ

เฉพาะด้าน (Specialization & Division of Work) การจ่ายค่าตอบแทนแบบรายชิ้น (Price Rate System) และจะต้องใช้คนให้ตรงกับงาน (Put the Right Man on the Tight job)

เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol, อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2547) ได้เสนอหลักการบริหาร 5 ประการ คือ POCCC มีความหมายดังนี้

P = Plan (การวางแผน) หมายถึง การวางแผนทางการดำเนินงานไว้สำหรับอนาคต โดยมุ่งในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

O = Organize (การจัดการ) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การ ด้วยการกำหนดตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

C = Command (การสั่งการ) หมายถึง การสั่งการของผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับชื่อนำไปปฏิบัติ

C = Coordinate (การประสานงาน) หมายถึง การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ในทางการบริหาร

C = Control (การควบคุม) หมายถึง การตรวจสอบและควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามนโยบายและคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย

ฟาโยล์ (Fayol) กล่าวว่า การบริหารงานที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหาร ซึ่งฟาโยล์ (Fayol) ได้เสนอหลักการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การ ประกอบด้วยหลัก 14 ข้อ คือ

- 1) การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)
- 2) อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Authority & Responsibility)
- 3) เอกภาพในการสั่งการ (Unity of Command)
- 4) เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of direction)
- 5) การรวมอำนาจ (Centralization of Authority)
- 6) สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain or Hierarchy)
- 7) วินัย (Discipline)
- 8) ระเบียบข้บังคับ (Order)
- 9) เน้นผลประโยชน์้องค์การ (Organization Advantage)

10) เน้นความเสมอภาค (Equity of Tenure)

11) ความมั่นคง (Security of Tenure)

12) องค์กรต้องสนับสนุนการสร้างสรรค์ของบุคคล (Organization must Support Personnel Creation)

13) ความร่วมแรงร่วมใจ (Esprit de corps)

14) การจ่ายค่าตอบแทนที่พึงพอใจ (Compensation Satisfaction)

กูลิก และ เออวิก (Gulick and Urwick, 1937 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) กล่าวว่าความสำเร็จของงานจะออกมาดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับกาปฏิบัติงานของผู้บริหาร ดังนั้น หน้าที่ของผู้บริหารจะต้องประกอบด้วยหลักการ คือ POSDCORB อันประกอบด้วย

P = Planning หมายถึง การวางแผน เป็นการวางแผนและกำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมที่ต้องการกระทำ พร้อมทั้งวิธีการต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

O = Organizing หมายถึง การจัดองค์การ เป็นการกำหนดโครงสร้างหรือกำหนดอำนาจหน้าที่ หรือสร้างสายการบังคับบัญชา ซึ่งจะมีการจำแนกถึงฝ่ายต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์การ ตลอดจนตำแหน่งงานในแต่ละระดับ

S = (Staffing หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากรภายในองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

D = Directing หมายถึง การอำนวยการ คือ การวินิจฉัยสั่งการเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่ได้วางไว้

Co = Coordinating หมายถึง การประสานงาน การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องตัว

R = Reporting หมายถึง การรายงานผล เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานในองค์การให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ และให้สามารถตรวจสอบได้

B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ เป็นการวางแผน สามารถตรวจสอบ และควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่า

เอลตัน เมโย (Elton Mayo อ้างถึงใน ปฐม มณีโรจน์ และเสนห์จ้อยโต, 2555) กล่าวว่าเอลตัน เมโย เป็นบิดาแห่งการบริหารงานแบบมนุษยสัมพันธ์ ได้มีการศึกษาทดลองว่าอะไรเป็นเหตุที่ทำให้คนขยันในการทำงานได้มากขึ้น โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 4 ระยะ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ระยะแรก ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อผลผลิตขององค์กร ซึ่งได้ทำการทดลองกับการทำงานเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งการวิจัยดังกล่าวส่งผลต่อการปรับปรุงสำนักงานสมัยใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระยะที่สอง ได้ทดสอบผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ ว่ามีผลกระทบต่อผลิตหรือไม่ ปรากฏว่าการทำงานที่ได้ผลผลิตดีขึ้นเกิดจากการได้รับความสนใจของพนักงาน

ระยะที่สาม เป็นการสัมภาษณ์พนักงาน ปรากฏว่าคนมักไม่ค่อยพูดถึงปัญหาของตน และจะพูดถึงสิ่งที่ผู้ฟังอยากได้ยิน ความพอใจจะขึ้นอยู่กับการทำงานว่าทำงานร่วมกับใคร และทำงานให้ใคร และสถานภาพของคนในที่ทำงานเป็นตัวแปรสำคัญในการทำงาน

ระยะที่สี่ เป็นการทดลองกับพนักงานชาย ผลการวิจัยปรากฏว่า การจ่ายค่าตอบแทนต่อผลผลิตของกลุ่ม ทำให้กลุ่มมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นที่มาของแนวคิดการทำงานเป็นทีม

อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H.Maslow อ้างถึงใน ชาอุชัย อัจฉินสมาจาร, 2551) กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Hierarchy of Needs) มีดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ อาหาร น้ำ เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การนอนหลับ

2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs of Safety Needs) เป็นความต้องการต่อจากความต้องการด้านร่างกาย กล่าวการสูญเสีย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การมีงานทำ

3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs or Love Needs) เช่น ความต้องการความรัก การยอมรับจากสังคมและผู้อื่น

4) ความต้องการบรรลุเป้าหมาย (Esteem Needs) เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในชีวิต

5) ความต้องการตามความปรารถนาสูงสุด (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย เช่น ได้เป็นในสิ่งที่ตนได้ฝึกฝนไว้สูงสุด

ดักลาส เอ็ม แม็กเกรเกอร์ (Douglas M. McGregor อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2549) กล่าวว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y Theory เป็นทฤษฎีที่สะท้อนธรรมชาติของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ทฤษฎีเอ็กซ์ (X Theory) เป็นการมองคนในแง่ลบว่า มีนิสัยไม่ชอบทำงาน จึงเกิดความรับผิดชอบ ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ขาดความกระตือรือร้น ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ

2) ทฤษฎีวาย (Y Theory) เป็นทฤษฎีตรงกันข้ามกับทฤษฎี X เป็นการมองคนในแง่บวกว่า มนุษย์ทั่วไปชอบทำงาน ขยัน มีความเป็นผู้นำ ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความสามารถอย่างกว้างขวาง

เฟอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg อ้างถึงใน ชาญชัย อัจฉินสมาจาร, 2551) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัย ได้แก่ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ (Motivators Theory) และทฤษฎีปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Theory) โดยปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นมูลเหตุจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจ ส่วนปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene) เช่น นโยบายบริษัท เงินเดือน ความสัมพันธ์ สถานที่ทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่ทุกองค์กรต้องให้กับบุคลากรตามปกติ

4.2 แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration: NPA)

เฟรดเดอริกสัน (Frederickson, 1996 อ้างถึงใน นราธิป ศรีธรรม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชลัช ชรัญญชัย, 2556) กล่าวว่า รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ได้เสนอค่านิยมเชิงบรรทัดฐานซึ่งเป็นแนวมุขยนิยม โดยสรุปคือ การแสวงหาความยุติธรรมทางสังคม (social equity) การบรรลุลและการเพิ่มพูนค่านิยมบางอย่าง เช่น การรับรู้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชน การเพิ่มทางเลือกของประชาชน และความรับผิดชอบต่อการบริหาร เพื่อให้โครงการบรรลุลผลตามวัตถุประสงค์

อวยชัย ชบา และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2556) ได้อธิบายถึงรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration: NPA) ไว้ว่ามีสาระสำคัญ 4 ประการ คือ

1) Relevance หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม การให้ความสนใจปัญหาของสังคมโดยคำนึงปัจจัยของค่านิยม และการเมือง โดยคำนึงถึงความรู้ที่จะนำไปใช้ในการบริหารงานได้

2) Value หมายถึง การให้ความสำคัญกับค่านิยม โดยรัฐประศาสนศาสตร์ควรเปลี่ยนจากเดิมที่ปราศจากค่านิยม รัฐประศาสนศาสตร์ควรเน้นการส่งเสริมค่านิยมในเรื่องความเสมอภาค (Equity) ความเป็นธรรม (Fairness) และความยุติธรรม (Justice)

3) Chang หมายถึง การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รัฐประศาสนศาสตร์ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับสภาพด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การบริหารควรมีความยืดหยุ่น และปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง

4) ไม่เห็นด้วยกับการแบ่งแยกการบริหารออกจากการเมือง ซึ่งทำให้ระบบราชการไม่ยืดหยุ่น และยึดสายการบังคับบัญชาเป็นหลักในการบริหาร รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ จึงเสนอให้มีแนวคิดเรื่องประสิทธิผลภายใต้กรอบของสังคม ศีลธรรม และการเมืองที่กว้างมากขึ้นกว่าหลักการของประสิทธิผลที่มีจากมุมมองด้านการบริหารเพียงอย่างเดียว

4.3 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston, 1996 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2558) กล่าวว่า สาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีดังต่อไปนี้

- 1) มองว่าการบริหารงานมีลักษณะที่เป็นสากล ไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานของภาครัฐ
- 2) ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญต่อการควบคุมปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร และกฎระเบียบต่าง ๆ มาเป็นการควบคุมในเรื่องของการผลิตและผลลัพธ์ คือ การปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญต่อกระบวนการของการทำงาน (process accountability) มาเน้นการรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results)
- 3) ให้ความสำคัญในเรื่องการใช้ความสามารถ หรือทักษะการบริหารมากกว่าการให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว
- 4) ให้ความสำคัญต่ออำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) ไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีอิสระและมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน
- 5) ปรับเปลี่ยน โครงสร้างหน่วยงานราชการให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ
- 6) แปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน (privatization) และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น
- 7) ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้
- 8) เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน
- 9) สร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentive)
- 10) สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood, 1991 อ้างถึงใน ประโยชน์ สังกิ้น, 2551) สรุปสาระสำคัญของจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- 1) การดำเนินงานโดยผู้จัดการมืออาชีพ การจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นให้ผู้จัดการที่เป็นมืออาชีพมาดำเนินงานภาครัฐ มีอิสระในการดำเนินงาน
- 2) การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดอย่างชัดเจน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานตามตัวชี้วัด
- 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าการยึดติดในกระบวนการทำงานหรือกฎระเบียบ
- 4) การแบ่งแยกหน่วยงาน การปรับโครงสร้างให้เล็กลง โดยมีขนาดที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ให้มีการจ้างเหมางานจากภายนอก
- 5) มุ่งเน้นการแข่งขัน เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ เพื่อลดการผูกขาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้น
- 6) ใช้รูปแบบการจัดการจากภาคเอกชน มีการปรับวิธีการของภาคธุรกิจเอกชนมาใช้ในภาครัฐ
- 7) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

เดวิด ออสบอร์น และเทด แกเบลเลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2558) ได้เสนอแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือที่รู้จักกันในชื่อ Reinventing Government ที่เสนอให้ระบบราชการมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ มีลักษณะ 10 ประการดังต่อไปนี้

- 1) ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (a catalytic government)
- 2) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (a community-owned government)
- 3) ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันให้การบริการสาธารณะ (a competitive government)
- 4) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (a mission-driven government)

5) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results-oriented government)

6) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการ (a customer-driven government)

7) ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (a enterprising government)

8) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้การเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (an anticipatory government)

9) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้นโดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)

10) ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้รับอิทธิพลทางความคิดมาจาก 4 กระแสหลัก ผสมผสานกันขึ้นมา ได้แก่

1) แนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก (Neo-classic Economic) เป็นแนวคิดที่สนับสนุนการดำเนินภารกิจของรัฐโดยใช้กลไกตลาดเพิ่มขึ้น หรือที่เรียกว่า Marketization เป็นการแปรสภาพกิจกรรมของรัฐเป็นกิจกรรมของเอกชน (privatization) การลดขนาดภาครัฐ (Downsizing) แล้วเพิ่มบทบาทของกลไกตลาด การให้ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) และความคุ้มค่าของเงิน (value of Money)

2) แนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับประเด็นหลักๆ คือ การจัดการภาครัฐที่เสมือนภาคเอกชน (business-like Approach) โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือ เทคนิค และวิธีการบริหารของเอกชนมาใช้ในภาครัฐ และการมุ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิผล (Effectiveness) คุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้บริการ (Customer Satisfaction) และมุ่งเน้นเรื่องหลักความรับผิดชอบ (Accountability)

3) แนวคิดทางรัฐศาสตร์ (Participatory state) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองแบบมีส่วนร่วมหรือประชารัฐผสมผสานกับวิถี มุ่งเน้นความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นเรื่องการกระจายอำนาจ และมุ่งเน้นการลดขนาดของภาครัฐ และการเพิ่มบทบาทให้กับภาคประชาชน

4) แนวคิดทางกฎหมายปกครอง (Rule of Law) เป็นแนวคิดทางกฎหมายปกครองที่เน้นในเรื่องหลักนิติธรรม ความเป็นธรรมและการไม่เลือกปฏิบัติ ความเสมอภาคและเที่ยงธรรม การให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรมหรือนิติรัฐ

4.4 แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

โรเบิร์ต บี เดนฮาร์ต และเจเน็ต วินเซนต์ เดนฮาร์ต (Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt, 2007 อ้างถึงใน นราธิป ศรีราม, 2559) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้การบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ สำคัญคือ เน้นคุณค่า หรืออุดมการณ์ความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าประสิทธิภาพหรือผลผลิต เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นประชาธิปไตย เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นประชาธิปไตย สำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) 7 ประการ คือ

1) การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นลักษณะการรับใช้พลเมืองไม่ใช่เป็นลูกค้าข้าราชการ ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเช่นเดียวกับลูกค้า แต่ต้องเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะการไว้วางใจและการร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างประชาชนด้วย

2) เน้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก โดยการสร้างการมีส่วนร่วมในการรับผิชอบ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมกันคิดร่วมกันทำอย่างจริงจัง

3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าเป็นผู้ประกอบการ เพราะผลประโยชน์ทางสาธารณะจะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้ก็ด้วยข้าราชการและประชาชน ร่วมกันสร้างสรรค์อย่างมีคุณค่า ให้แก่สังคม ไม่ใช่อย่างผู้ประกอบการที่คิดว่าเงินงบประมาณแผ่นดินเป็นเงินของตนเอง และงบประมาณแผ่นดินมาจากการเก็บภาษีของประชาชน ไม่ใช่ของรัฐบาล

4) ใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบเชิงกลยุทธ์ แต่ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย โดยการร่วมมือกันตั้งแต่ผู้บริหาร ไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานภาครัฐ

5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย กล่าวคือ ข้าราชการไม่เพียงแต่รับผิดชอบต่อสังคมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมืองแบบประชาธิปไตย มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมืองด้วย

6) เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง การให้บริการของข้าราชการ คือ การช่วยให้ประชาชน ได้แสดงความต้องการร่วมกันออกมา และเป็นการช่วยให้ประชาชนได้บรรลุความต้องการออกมามากกว่าที่จะคอยควบคุมหรือชักนำสังคมไปในทิศทางใหม่แต่เพียงอย่างเดียว

7) ให้แก่คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ นั่นคือ การดำเนินงานของภาคจะสำเร็จได้ต่อเมื่อได้รับการร่วมแรงร่วมใจกัน เพราะการให้บริการสาธารณะแนวใหม่

อัมพร ชำรงลักษณะ (2553) ได้นำแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มาเสนอเป็นบทวิพากษ์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) โดยนำเสนอถึงปัญหาการจัดการภาครัฐแนวใหม่หลายประการ ดังนี้

1) ได้รับวิพากษ์วิจารณ์มากที่สุดในเรื่องการนำปรับมาใช้กับการบริหารงานภาครัฐซึ่งมีความซับซ้อนทางการเมืองมากกว่าการบริหารงานเอกชน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการผลิตและบริการไม่อาจเทียบได้กับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะในบริบทซับซ้อนทางการเมืองกับ ประชาชนพลเมือง ที่ต้องเสียภาษีอากรให้กับภาครัฐเพื่อนำจัดสรรให้กับนโยบายต่าง ๆ ในสังคมได้

2) เน้นการทำงานเพื่อมุ่งหวังผลลัพธ์ของงานเท่านั้น การทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ไม่ใช่ปัญหาใหญ่ แต่ปัญหานี้อยู่การกำหนดเป้าหมายผลของงานตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีมาตรฐานตัวชี้วัดที่สามารถประเมินได้เป็นตัวเลขนี้อาจจะเป็นสิ่งที่กระทำได้ยากในการบริหารงานภาครัฐที่บางทีเป้าหมายคลุมเครือ เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชน ให้ประชาชนมีความสุข ให้ได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ ผลงานได้คุณภาพ ค่าเชิงนามธรรมเหล่านี้มีความหมายไม่แน่นอน และขึ้นอยู่กับว่าใครจะให้นิยามมาตรฐานแตกต่างกันไป ที่สำคัญคือ การบริหารงานภาครัฐไม่เน้นเพียงแต่การทำให้ได้กำไร หรือการเพิ่มยอดขายหรือบริการ หรือการชิงคำขิงดีแย่งส่วนแบ่งการตลาดจากคู่แข่งที่สามารถคำนวณได้เป็นตัวเลขที่แน่นอนวัดผลได้ทางสถิติ

3) ตามหลักการบริหารธุรกิจเอกชนได้รับการโจมตีอย่างมากว่าเท่ากับลดสถานะของประชาชนที่มีสิทธิมากกว่าเพียงการซื้อขายสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ประชาชนพลเมืองยังกินความถึงสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายรัฐธรรมนูญที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครองและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมายและบางครั้งผู้ไม่เสียภาษีที่รับการยกเว้น เช่น เด็ก และคนชราที่ไม่มีรายได้

4) การบริหารงานสาธารณะดั้งเดิมมีความเป็นสากลและความเป็นเอกภาพทางความคิดมากกว่าขึ้นอยู่กับแนวคิดหลักของแมกซ์ เวเบอร์ ในเรื่องโครงสร้างของระบบราชการและระบบบริหารงานตามระเบียบข้อบังคับมีระเบียบวิธีการปฏิบัติงานว่ากล่าวได้ว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุด (เทเลอร์) มีหลักการงานที่ยอมรับกันเป็นส่วนใหญ่ แต่หลักการจัดการใหม่นี้ไม่เสนอคำตอบ

เดียวไว้กับการบริหารงานภาครัฐที่มีความซับซ้อนมากขึ้น แนวทางการปฏิบัติของภาครัฐจึงแตกเป็นเสี่ยงๆ ขึ้นอยู่ว่าหน่วยงานใดนำไปปฏิบัติแล้วลองผิดลองถูก ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว มากน้อยเพียงใด การสร้างความรู้ที่เป็นทฤษฎีหลัก จึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทำได้แต่เพียงศึกษาแนวทางที่ดีที่สุด (Best practice) ซึ่งหวังว่าจะเป็นจุดอ่อนของการศึกษาการบริหารรัฐกิจในปัจจุบัน ที่ไม่มี ทฤษฎีเป็นของตัวเองเหมือนดังที่เป็นมา ต้องไปหยิบยืมจากศาสตร์อื่น จะไม่เกิดขึ้นและ กลายเป็นเพียงเศษเสี้ยวหนึ่ง หรือส่วนย่อยของการศึกษาในศาสตร์อื่นในอนาคต

5) ตามหลักการบริหารเดิมของวิลสันความสามารถรับผิดชอบได้แสดงให้เห็น ความสัมพันธ์ในกระบวนการทางการเมืองระหว่างนักการเมืองที่เป็นตัวแทนของประชาชนและนักบริหารในระบบราชการที่ได้รับบัญชาจากฝ่ายการเมืองมาปฏิบัติและต้องรายงานต่อฝ่ายการเมืองถึง ผลที่เกิดขึ้น (Political accountability) และในส่วนของการบริหารภายในระบบราชการมีสายการ บังคับบัญชาที่กำหนดสายสัมพันธ์ทางความรับผิดชอบต่องานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (Bureaucratic accountability) อย่างชัดเจนให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับและหากประชาชนไม่พอใจ ในการผลงานของนักการเมืองและการปฏิบัติงานของระบบราชการสามารถทำการตรวจสอบ นักการเมืองและระบบราชการ ได้ตามกระบวนการการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ให้โอกาส ประชาชนได้เลือกตัวแทนเข้าไปใหม่ตามวาระของการเลือกตั้ง ตามแนวคิดใหม่นักบริหารต้อง ทำงานมากกว่าเพียงแค่ปฏิบัติตามคำสั่งนโยบายของนักการเมืองเท่านั้นแต่ยังทำงานเพื่อ ผลประโยชน์สาธารณะหรือประชาชน รับผิดชอบโดยตรงต่อประชาชน เน้นความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลูกค้าที่รับบริการ โดยตรงตามกลไกของตลาด ปัญหาความรับผิดชอบต่อระบบ เดิมระหว่างนักการเมืองนักบริหาร และประชาชนจะอ่อนลงไป ในเมื่อนักบริหารในฐานะเจ้าหน้าที่ ของรัฐทำหน้าที่เป็นตัวแทน (Agent) ของลูกค้าได้เข้ามารับผิดชอบต่อลูกค้าแล้ว แต่ช่องทาง ความสามารถรับผิดชอบได้ที่นักการเมืองที่มีต่อประชาชน/ลูกค้าได้หายไป เนื่องจากระบบการ จัดการได้ตัดช่องทางความสัมพันธ์ระหว่างนักการเมืองและประชาชนออกไปให้นักบริหาร รับผิดชอบต่อเป็นแพะรับบาป แต่เพียงผู้เดียว เปิดช่องทางให้นักการเมืองแสวงหาโอกาสและทุจริตใน ระดับนโยบายได้ว่ากว่าการบริหารงานเดิม นอกจากนี้ความรับผิดชอบต่อภาครัฐที่มีต่อประชาชน ที่อาจจะไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีเกิด

6) สิ่งที่จะเกิดขึ้นได้จากหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้ คือ ธุรกิจเชิงนโยบาย โดยนักการเมืองเนื่องจากสามารถสลับตัวเองให้หลุดพ้นจากวงจรความสามารถรับผิดชอบได้ตาม กระบวนการปกครองในระบบประชาธิปไตยที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนผ่านกระบวนการ เลือกตั้ง และสำหรับนักบริหารในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งระบบการบริหารงานเดิมจะมีสูตรสำหรับทำ หน้าที่ประกันการทุจริตให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เช่น ความเป็นกลางทางการเมืองระเบียบข้อบังคับที่

ชัดเจน และจะต้องปฏิบัติตามการจ้างงานถาวร ข้อจำกัดของกฎหมายในการปฏิบัติงานเป็นต้น การมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญเท่ากับเปิดช่องว่างให้ละเลยการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายเพียงเพื่อทำงานให้สำเร็จได้ผลงาน (Results/end) ตามที่กำหนดโดยที่ไม่คำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมาย (Means)

โดยรวมการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้รับการโจมตีเป็นอย่างมากในเรื่องฐานความคิดทางเศรษฐศาสตร์ และหลักการทางธุรกิจที่มองประชาชนพลเมืองเป็นผู้ร่วมการค้ำทางตลาด มิใช่พลเมืองที่มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ทำให้สถานะของการศึกษาการบริหารและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ดังที่แดนฮาร์ท วิพากษ์ว่า “ไม่มีใครเถียงว่าการให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้าและการเพิ่มการแข่งขัน จะให้ประโยชน์กับลูกค้ามากเพียงใด เพียงแต่ว่าการใช้ทรัพยากรไปในการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิผล

เท่านั้น อาจจะไม่ใช่เป้าหมายที่มีคุณค่าสูงส่งในการบริหารภาครัฐ และต้องยอมรับว่าเป้าหมายนี้มีข้อจำกัดในตัวมันเอง” เดนฮาร์ทจึงได้พยายามเสนอทางเลือกใหม่สำหรับการบริหารรัฐกิจที่ “มุ่งเน้นพลเมือง” (Citizen first) เพื่อประโยชน์ในการสร้างชุมชนที่มีความใกล้เคียงกับประชาสังคม (Civil society) สานต่อแนวคิดของสำนักแบล็กส์เบิร์กให้การบริการรัฐกิจสามารถอยู่ในแวดวงการบริหารและการปกครองในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ยึดกฎหมายรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายหลัก และเน้นความสำคัญและประโยชน์ของประชาชนเหนือสิ่งอื่นใด โดยให้ชื่อว่า (New Public Service) ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ประการที่ลือกับแนวคิดของออสบอร์น และแกเบลอร์ได้แก่

- 1) ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า
 - 2) แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ
 - 3) เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมือง (Citizenship) และการบริการสาธารณะ
- เหนือการเป็นผู้ประกอบการ
- 4) คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย
 - 5) ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้
 - 6) เป็นผู้นำในการให้บริการโดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับ (Steer) หรือควบคุม (Control) ทิศทางของสังคม
 - 7) เห็นคุณค่าของ “ประชาชน” โดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชน

อาจกล่าวได้ว่า แนวคิดนี้ได้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการบริหารรัฐที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการแลกเปลี่ยนซื้อ-ขาย บริการทางการตลาดมาชั่วคราวหนึ่ง และถือเป็นพื้นฐานของการพัฒนาแนวคิด (Governmance) ต่อไป

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2549) ได้สรุปถึงแนวทางการบริหารแบบ (NPS) ว่าเป็นการเสนอตัวแบบเชิงปทัสฐานที่เน้นจริยธรรมการบริหารแบบประชาธิปไตย โดยการนำเสนอคุณค่าทางการบริหารที่แข่งขันและท้าทายคุณค่าหลักของแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในการปฏิรูปการบริหารราชการ บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของนักบริหารรัฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบของนักบริหารในประการแรก คือ นักบริหารต้องไม่เพียงรู้และจัดการทรัพยากรของหน่วยงานตนเองได้เท่านั้น แต่จะต้องรู้จักที่จะติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อขอความสนับสนุนและความช่วยเหลือ และนำพลเมืองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ส่วนประการที่สอง นักบริหารไม่ใช่เจ้าของกิจการตัวจริงที่จะตัดสินใจโดยรู้ว่ามีผลของความล้มเหลวจะตกลงบนบ่าของตนเอง แต่ความความเสี่ยงในภาครัฐแตกต่างจากภาคธุรกิจ ในแนวคิด (NPS) ความเสี่ยงและโอกาสอยู่ภายในกรอบใหญ่ของความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตยและความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม ดังนั้นเมื่อความสำเร็จและความล้มเหลวไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แค่ธุรกิจเดียว

แนวทางการบริหารแบบ (NPS) ให้ความสำคัญกับการเป็นพลเมือง (Citizenship) ที่มีทั้งสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อ และเรียกร้องให้ข้าราชการต้องรับใช้พลเมือง โดยต้องคิดเสมอว่าพลเมืองเป็นเจ้าของเรือหรือเจ้าของประเทศ ทั้งยังวิจารณ์ว่านักจัดการภาครัฐตามแนวคิด (NPM) ที่ทำตัวเป็นกัปตันเรือและถือหางเสือเรือมีอำนาจมากจนทำให้ลืมตัวไปว่าเป็นเจ้าของเรือเสียเองและอาจคิดถึงประโยชน์ของตนเองมากกว่าของพลเมืองหรือส่วนรวม แนวคิดนี้จึงเน้นให้ข้าราชการต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมืองเป็นลำดับแรกและในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองผลประโยชน์ของส่วนรมนั้น ต้องให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและรับผิดชอบต่อ โดยนักบริหารรัฐกิจต้องกระตุ้นให้พลเมืองมีการรวมตัวเป็นชุมชน และประชาสังคม และจัดให้มีการพูดคุยตกลงกัน โดยข้าราชการทำตัวเป็นตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยต้องมองไปที่ประโยชน์ของส่วนรวมไม่ใช่ประโยชน์ของคนใดคนหนึ่ง แนวคิดนี้ยังให้ความสำคัญกับการตรวจสอบจากภาคพลเมืองด้วย (Democratic accountability) การบริการราชการจึงไม่ใช่เรื่องของข้าราชการหรือของรัฐแต่ฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่เป็นการร่วมมือกันทั้งฝ่ายรัฐและพลเมืองหรือที่เรียกว่า “การบริหารแบบพลเมืองหุ้นส่วน” (Government System และ Democratic Governance)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยต่างประเทศ

โบว์แมน และนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975, p. 9) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่าง คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ ตลอดจนมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน

ฟิทซ์เจอร์รัลด์ และคูแรนต์ (Fitzerrald and Durant, 1980, p. 45) ได้ทำการสำรวจในความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมือง กับปัจจัยด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบ การส่งมอบบริการด้วยสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ในส่วนของตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย เชื้อชาติ รายได้และอายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน ทั้งนี้ คนผิวขาว คนจน และคนแก่ เป็นคนที่ถูกมองว่าถูกกีดกันในการได้รับสาธารณะ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนรวย และวัยรุ่น จึงมีความพอใจต่อสาธารณะสุขน้อย และจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ส่วนขนาดของเมืองนั้นถ้าหากเมืองใหญ่ขึ้นความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น ทำให้ต้องพึ่งพาการบริการสาธารณะมากขึ้น ประการต่อมาประชาชนที่มีความรู้สึกว่าหน่วยงาน ท้องถิ่นไม่มีความรับผิดชอบต่อพวกเขา ก็จะมี ความพึงพอใจน้อยและจะต้องการเข้ามามีส่วนร่วม ในการบริการสาธารณะเช่นกัน รวมทั้งประชาชนที่มีความรู้สึกว่าตนเองได้รับการไม่คุ้มกับเงินภาษีที่เสียไป

5.2 งานวิจัยในประเทศ

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซ่อินเตอร์เนชันแนล จำกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซ่อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัท ชันโซ่อินเตอร์เนชันแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ตามลำดับ ในส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว โดยศึกษาถึง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้ใช้น้ำที่อยู่อาศัยพื้นที่ที่ให้บริการของสำนักงานประปาสาขา

ลาดพร้าว จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้น้ำที่มีต่อ การให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ และด้านปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ธพล กลยาณี และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาถึงทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F - test (One way ANOVA) จากการศึกษาพบว่า ทักษะคิดโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชน จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชน จำแนกตามอายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และส่วนผลการเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เพชร อินทร์รัตน์, เทพศักดิ์ บุญขรรค์พันธ์ และสุรพร เสียนสลาย (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานอาคารและสถานที่ โดยการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน (SWOT Analysis) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ประชากรในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ประกอบไปด้วย คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยวิธีขั้นตอน จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนในด้านปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จุดแข็งคือ

ผู้ให้บริการระดับหัวหน้ามีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและการประสานงานที่ดี สภาพแวดล้อมมีความเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาส คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานให้บริการ อุปสรรค คือ ระเบียบพัสดุทางราชการทำให้การจัดซื้อเกิดความล่าช้า

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา โดยศึกษาถึงความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลนครสงขลา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษพบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัยพบว่า

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวงงานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ตามลำดับ

4) ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุข ศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

สุพัตรา รักการศิลป์ และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ นักศึกษาสาขาการบัญชีที่มีต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร ในสาขาวิชาการบัญชี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชา การบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ที่มีอายุ ระดับชั้นปีการศึกษา และหมู่เรียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี วิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($R = .492$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 39.428, df = 2, Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663, df = 4, Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความ

สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 164.651$, $df = 1$, $Sig. = .000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพ (ชั้นยศ) พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่า นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่าการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า การอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงานรูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่า การที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมายระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน

วาสนี มาลัย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ และ 2) ผู้รับบริการที่มีอายุ ประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี กับสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งหมดจำนวน 35 คน ศึกษาประชากรทั้งหมด

1.1.2 ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 480 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จากจำนวน 480 คน ได้จำนวน 213 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ เกรจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2562

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมีจำนวน 2 ชุด ได้แก่

2.1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับประชาชน) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งสิ้น 20 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert Scale) เกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการมาก
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการน้อย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ศึกษาแปลความหมายด้วยวิธีการใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผล 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเพื่อเป็นข้อเสนอแนะ

2.1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับเจ้าหน้าที่) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี และรายได้ต่อเดือน

2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) รวมทั้งสิ้น 19 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด
4	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมาก
3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง
2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้อย
1	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ศึกษาแปลความหมายโดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสต์ (Best) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
2.50-3.49	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3.50-4.49	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4.50-5.00	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเพื่อเป็นข้อเสนอแนะ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาคำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย แนวคิดการให้บริการ แนวคิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แนวคิดในการประชาสัมพันธ์ และแนวคิดระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคำถามศัพท์เฉพาะของตัวแปร

2.2.2 สร้างรายการข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำถามศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน

2.2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2.2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระให้สมบูรณ์ถูกต้อง

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) และหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งหมดจำนวน 36 คน และประชาชน จำนวน 214 คน และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแต่ละด้าน

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบ T-Test

4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุไม่เกินกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป โดยใช้สถิติแบบ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-Method ของ Scheffe

4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ใช้สถิติแบบ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-Method ของ Scheffe

4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้มีอาชีพในแต่ละกลุ่ม ใช้สถิติแบบ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-Method ของ Scheffe

4.7 เปรียบเทียบปัจจัยเรื่องรายได้ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ใช้สถิติแบบ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-Method ของ Scheffe

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน

- 5.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- 5.1.2 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
- 5.1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
- 5.1.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

- 5.2.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)
- 5.2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
- 5.2.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α -Coefficient) ของแบบสอบถามชุดที่ 1 (สำหรับเจ้าหน้าที่ 0.949) ของแบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับประชาชน 0.952)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- 5.3.1 การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
- 5.3.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากประชากร เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา พนักงานกองทุน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 35 คน และประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 กรกฎาคม 2562 จำนวน 480 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี และประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 กรกฎาคม 2562 จำนวน 480 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 213 คน นำเสนอผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาและตรวจสอบสมมติฐานการศึกษาแยกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี
3. ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี
4. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 (สำหรับเจ้าหน้าที่)

โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี และรายได้ต่อเดือน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามดังแสดงตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=35 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	9	25.70
หญิง	26	74.30
รวม	35	100.00
2. อายุ		
ไม่เกินกว่า 20 ปี	0	0.00
21-30 ปี	7	20.00
31-40 ปี	21	60.00
41-50 ปี	6	17.10
51-60 ปี	1	2.90
61 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	35	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2	5.70
ปริญญาตรี	30	85.70
ปริญญาโท	3	8.60
อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
รวม	35	100.00
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	3	8.60
1-5 ปี	7	20.00
6-10 ปี	11	31.40
11-15 ปี	9	25.70
16-20 ปี	4	11.40
มากกว่า 20 ปี	1	2.90
รวม	35	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=35 คน)	ร้อยละ (100.00)
5. รายได้ต่อเดือน		
5,001-10,000 บาท	2	5.70
10,001-20,000 บาท	11	31.40
20,001-30,000 บาท	15	42.90
30,001-40,000 บาท	7	20.00
40,001-50,000 บาท	0	0.00
50,001 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงาน ส่วนใหญ่ 6-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาคือ 11-15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.40, 30,001-40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00, 5,001-10,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 (สำหรับประชาชน)

โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 214 คน ตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 99.53 ดังแสดงตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=213 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	78	36.60
หญิง	135	63.40
รวม	213	100.00
2. อายุ		
ไม่เกินกว่า 20 ปี	3	1.40
21-30 ปี	65	30.50
31-40 ปี	96	45.10
41-50 ปี	42	19.70
51-60 ปี	6	2.80
61 ปีขึ้นไป	1	0.50
รวม	213	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	19	8.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	29.10
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	123	57.70
ปริญญาตรี	8	3.80
ปริญญาโท	1	0.50
อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
รวม	213	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	0.50
ค้าขาย	105	49.30
รับจ้าง	106	49.80
อื่น ๆ ระบุ.....	1	0.50
รวม	213	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=213 คน)	ร้อยละ (100.00)
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกินกว่า 5,000 บาท	16	7.50
5,001-10,000 บาท	109	51.20
10,001-20,000 บาท	84	39.40
20,001-3,0000 บาท	4	1.90
มากกว่า 3,0000 บาท	0	0.00
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (สำหรับประชาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 อายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 อาชีพส่วนใหญ่ เป็นอาชีพรับจ้าง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

2.1 ระดับประสิทธิภาพผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี รวม 4 ด้าน โดยรวมพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ดังแสดงตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านบุคลากร (Man)	4.12	0.73	มาก
2. ด้านงบประมาณ (Money)	4.30	0.64	มาก
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)	4.09	0.86	มาก
4. ด้านการจัดการ (Management)	4.17	0.88	มาก
รวมทุกด้าน	4.17	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงบประมาณ (Money) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมา คือ ด้านการจัดการ (Management) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ด้านบุคลากร (Man) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และน้อยที่สุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ตามลำดับ ส่วนรายละเอียดแยกเป็นรายด้านปรากฏตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี แยกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านบุคลากร (Man)			
1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	4.03	0.57	มาก
2. มีจำนวนบุคลากรครอบคลุมกับภารกิจงานของสำนักงานฯ	4.14	0.94	มาก
3. บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการ	4.14	0.73	มาก
4. บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	4.17	0.71	มาก
รวม	4.12	0.73	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านงบประมาณ (Money)			
5. สำนักงานได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีเพียงพอ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	4.14	0.91	มาก
6. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณด้วยความโปร่งใสและ ตรวจสอบได้	4.31	0.58	มาก
7. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปด้วยความคุ้มค่า	4.40	0.60	มาก
8. สำนักงานมีแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ	4.31	0.58	มาก
9. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้องตามระเบียบ	4.37	0.60	มาก
10. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด	4.28	0.62	มาก
รวม	4.30	0.64	มาก
ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)			
11. สำนักงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย	3.91	0.82	มาก
12. สำนักงานมีการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ อย่างประหยัด	4.17	0.78	มาก
13. สำนักงานมีความพร้อมและความทันสมัยในด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการ	4.06	0.87	มาก
14. มีครุภัณฑ์ที่ครอบคลุมและเหมาะสมต่อหน้าที่ปฏิบัติงาน	4.23	0.97	มาก
รวม	4.09	0.86	มาก
ด้านการจัดการ (Management)			
15. สำนักงานมีการมอบหมายหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.31	0.83	มาก
16. สำนักงานมีการจัดทำแผนผังขั้นตอน ข้อมูลการให้บริการ ครบถ้วน ชัดเจน	4.20	0.83	มาก
17. สำนักงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว	4.23	0.91	มาก
18. สำนักงานมีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแก่บุคลากร	4.03	0.95	มาก
19. มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	4.08	0.92	มาก
รวม	4.17	0.88	มาก
รวมทุกด้าน	4.17	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า

ด้านบุคลากร (Man) ข้อที่ 4 บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคือ ข้อที่ 2 มีจำนวนบุคลากรครอบคลุมกับภารกิจงานของสำนักงานฯ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 และข้อที่ 3 บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

ด้านงบประมาณ (Money) ข้อที่ 7 สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปด้วยความคุ้มค่า ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ ข้อที่ 9 สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้องตามระเบียบ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 5 สำนักงานได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีเพียงพอ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ข้อที่ 14 มีครุภัณฑ์ที่ครอบคลุมและเหมาะสมต่อหน้าที่ปฏิบัติงาน ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 รองลงมาคือ ข้อที่ 12 สำนักงานมีการบริหารวัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และน้อยที่สุด คือ

ข้อที่ 11 สำนักงานมีวิสัยทัศน์ และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ด้านการจัดการ (Management) ข้อที่ 15 สำนักงานมีการมอบหมายหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือ ข้อที่ 17 สำนักงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 และน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 18 สำนักงานมีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแก่บุคลากร ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่า ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ดังแสดงตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.11	0.77	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.10	0.75	ปานกลาง
3. ด้านการบริการที่เพียงพอ	3.21	0.72	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.13	0.83	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.17	0.81	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.14	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการที่เพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี แยกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับประสิทธิภาพ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค			
1. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทที่ดีในการให้บริการ	3.33	0.63	ปานกลาง
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.13	0.75	ปานกลาง
3. ระบบการให้บริการมีความโปร่งใส	3.05	0.80	ปานกลาง
4. มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	2.96	0.85	ปานกลาง
5. บุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่	3.10	0.81	ปานกลาง
6. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.06	0.77	ปานกลาง
รวม	3.11	0.77	ปานกลาง
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา			
7. มีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	3.14	0.74	ปานกลาง
8. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.08	0.81	ปานกลาง
9. มีการเปิดให้บริการตรงตามเวลา	3.13	0.74	ปานกลาง
10. ข้อมูลในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.04	0.72	ปานกลาง
รวม	3.10	0.75	ปานกลาง
ด้านการบริการที่เพียงพอ			
11. มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.23	0.69	ปานกลาง
12. มีบุคลากรที่ให้บริการตามระยะเวลาของการให้บริการ	3.23	0.72	ปานกลาง
13. มีการจัดที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ	3.17	0.76	ปานกลาง
รวม	3.21	0.72	ปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
14. การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน	3.10	0.86	ปานกลาง
15. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	3.13	0.85	ปานกลาง
16. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	3.15	0.82	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.14	0.77	ปานกลาง
รวม	3.13	0.83	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า			
18. มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือร้องเรียน	3.15	0.86	ปานกลาง
19. เจ้าหน้าที่มีฐานความรู้ให้บริการข้อมูลเสริมตลอดเวลา	3.17	0.81	ปานกลาง
20. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.18	0.77	ปานกลาง
รวม	3.17	0.81	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.14	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ข้อที่ 1 มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทที่ดีในการให้บริการ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ ด้านการบริการที่เพียงพอ ข้อ 11 มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการอย่างเพียงพอ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อ 12 มีบุคลากรที่ให้บริการตามระยะเวลาของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

จากสมมติฐานดังกล่าวผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ การทดสอบสมมติฐานเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานการศึกษาว่า “ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก” ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient: ρ) โดยได้นำมากำหนดเป็นสมมติฐานว่า (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการศึกษาไว้ดังนี้

H_0 : ปัจจัย (X) ของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับมาก ($H_0: \rho=0.72$)

H_a : (Pearson Correlation (r)) ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับมากทุกด้าน ($H_a: \rho \neq 0$) ประมาณค่า ρ ด้วยค่า r มีค่าสูงสุดคือ ด้านงบประมาณ และด้านการจัดการ ค่า $r=0.747$ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ค่า $r=0.690$ และด้านด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่า $r=0.685$

ในการปฏิเสธ H_0 จะต้องเข้าใจเงื่อนไข เมื่อค่า $\text{Sig.} < \alpha$ กรณีนี้จะประมาณค่า ρ ด้วยค่า r โดยที่ r คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน r มีค่า -1 ถึง 1 ($-1 \leq r \leq 1$) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จึงบอกทั้งขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัย (X)	ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี (Y)			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	0.690**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
ด้านงบประมาณ	0.747**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.685**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการจัดการ	0.747**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีค่า sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (P) ที่กำหนดได้ ณ ระดับ 0.01 ซึ่งนั่นหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ายอมรับ H_a ที่กล่าวว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีดังกล่าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือไปในทิศทางเดียวกันกับให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดคือ ด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r=0.747$) มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับด้านการจัดการ ($r=0.747$) ส่วนด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r=0.690$) และด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r=0.685$) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จึงสรุปได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นว่าด้านงบประมาณ และด้านการจัดการ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่า ($r=0.747$) สูงสุด และทุกด้านในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 3

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

จากสมมติฐานดังกล่าวผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ การทดสอบสมมติฐานเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานการศึกษาว่า “ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก” ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient: ρ) โดยได้นำมากำหนดเป็นสมมติฐานว่า (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการศึกษาไว้ดังนี้

H_0 : ปัจจัย (X) ปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับมาก ($H_0: \rho = 0.72$)

H_a : (Pearson Correlation (r)) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กัน ระดับมากทุกด้าน ($H_a: \rho \neq 0$) ประมาณค่า ρ ด้วยค่า r มีค่าสูงสุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าค่า $r = 0.826$ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ค่า $r = 0.802$ และน้อยที่สุดคือด้านการบริการที่เพียงพอ ค่า $r = 0.800$

ในการปฏิเสธ H_0 จะต้องเข้าเงื่อนไข เมื่อค่า Sig. < α
กรณีนี้จะประมาณค่า ρ ด้วยค่า r โดยที่ r คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน r มีค่า -1 ถึง 1 ($-1 \leq r \leq 1$) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จึงบอกทั้งขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัย (X)	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี (Y)			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	0.802**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	0.802**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการบริการที่เพียงพอ	0.800**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.826**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.826**	0.00	มาก	ทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีค่า sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (P) ที่กำหนดได้ ณ ระดับ 0.01 ซึ่งนั่นหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ายอมรับ H_a ที่กล่าวว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีดังกล่าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r=0.826$) มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($r=0.826$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($r=0.802$) ส่วนด้านการบริการที่เพียงพอ มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($r=0.800$) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จึงสรุปได้ว่า ประชาชนผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 1

3.3 การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน

รายการ	F				Sig				ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
	X1	X2	X3	X4	X1	X2	X3	X4	
เพศ	0.190	0.185	0.224	0.029	0.666	0.672	0.639	0.866	ไม่มีผล
อายุ	2.980	1.620	2.418	2.228	0.046*	0.205	0.085	0.105	มีผล
การศึกษา	0.369	0.705	2.569	1.162	0.694	0.502	0.092	0.326	ไม่มีผล
อาชีพ	1.362	0.670	0.992	1.419	0.267	0.649	0.439	0.247	ไม่มีผล
รายได้	0.201	0.614	0.945	0.812	0.895	0.611	0.431	0.497	ไม่มีผล

หมายเหตุ: *Sig ไม่เกิน 0.05* มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน มีค่า sig. เท่ากับ 0.046 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (P) ที่กำหนดได้ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งนั่นหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ายอมรับ H_1 ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน

จึงสรุปได้ว่า อายุของบุคลากรผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 2

3.4 การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน

รายการ	บุคลากร		ประชาชน		ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
	F	Sig	F	Sig	
เพศ	0.092	0.763	0.100	0.752	มีผล
อายุ	2.875	0.052	7.872	0.00**	มีผล
การศึกษา	1.428	0.255	6.640	0.00**	มีผล
ประสบการณ์ปฏิบัติงาน/อาชีพ	1.380	0.261	4.870	0.00**	มีผล
รายได้	0.596	0.622	11.349	0.00**	มีผล

หมายเหตุ: *Sig ไม่เกิน 0.05* มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน มีค่า sig. เท่ากับ 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (P) ที่กำหนดได้ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งนั่นหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ายอมรับ H_a ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 2

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

แบบสอบถามส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเพื่อเป็นข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1.1 ควรพัฒนาวัสดุครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งานได้มากขึ้น

4.1.2 บุคลากรไม่เพียงพอกับภาระงาน เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

4.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะดังนี้

4.2.1 ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เนื่องจากมีการขอเอกสารประกอบการดำเนินการมากเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้า

4.2.2 การพิจารณาให้ความช่วยเหลือในความเดือดร้อน ล่าช้า ใช้เวลานานเกินไป



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสุพรรณบุรี” สรุปผลได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

1.1.3 เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 35 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 1 กลุ่ม คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวน 480 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 213 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีจำนวน 2 ชุด แบ่งออกเป็นชุดละ 3 ส่วน ได้แก่

1) *แบบสอบถามชุดที่ 1* แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับเจ้าหน้าที่) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี และรายได้ต่อเดือน โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (open-ended question) ที่กำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

2) *แบบสอบถามชุดที่ 2* แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับประชาชน) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งสิ้น 24 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ความเห็นหรือข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question) ที่กำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

1.3 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในข้อ 2.1.2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ตามโครงสร้างของเนื้อหา โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC ภาพรวมได้ที่ 0.85

1.3.2 ปรับปรุงข้อคำถามตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในแบบสอบถามให้สมบูรณ์

1.3.2 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 ผู้ศึกษาจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี สำหรับเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่ และเก็บข้อมูลประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

1.4.2 หลังจากได้รับอนุญาต จากพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลและวัตถุประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน และขอรับคืนด้วยตัวเอง

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม และนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีรายละเอียด ดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.5.2 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

1.5.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ใช้ค่า T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ค่า F-test (One way ANOVA)

1.5.4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย และได้นำค่าสถิติช่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

1.6 สรุปผลการศึกษา

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.70 อายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงาน ส่วนใหญ่ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาคือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.70 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.40

1.6.2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านบุคลากร (Man) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกคือ บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และลำดับสุดท้าย คือ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.03$)

ด้านงบประมาณ (Money) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปด้วยความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.14$)

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ มีครุภัณฑ์ที่ครอบคลุมและเหมาะสมต่อหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.91$)

ด้านการจัดการ (Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ สำนักงานมีการมอบหมายหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแก่บุคลากร อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.03$)

1.6.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.60 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 29.10 อาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 49.30 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมา 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.40 บาท

1.6.4 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทที่ดีในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และลำดับสุดท้าย คือ มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 2.96$)

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และลำดับสุดท้าย คือ ข้อมูลในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.04$)

ด้านการให้บริการที่เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการมีระบบขั้นตอน ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.10$)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) และลำดับสุดท้าย คือ มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือร้องเรียน อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.15$)

1.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.7.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7.3 ปัจจัยการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1.8.1 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย และพร้อมใช้งาน ได้มากขึ้น และเพิ่มอัตราบุคลากร เพราะไม่เพียงพอกับการะงาน เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

1.8.2 การให้บริการแก่ประชาชน ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เนื่องจากว่า มีการขอเอกสารประกอบการดำเนินการมากเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้าและลดขั้นตอนการพิจารณาให้ความช่วยเหลือในความเดือดร้อน ล่าช้า ใช้เวลานานเกินไป

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

2.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นด้านงบประมาณ (Money) รองลงมาคือ ด้านการจัดการ (Management) ด้านบุคลากร (Man) และน้อยที่สุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ งบประมาณเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา คุสิตร์ตันกุล (2555) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลางผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมากมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุดมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความสำเร็จของงาน รับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความสำเร็จในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

2.1.2 ด้านประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่เพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการอย่างเพียงพอ และมีการมอบหมายงานให้แก่บุคลากรบริการตามระยะเวลาของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมาร์ตัน (Marston, 1979) ที่ว่า คุณภาพการให้บริการในด้านระยะเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการของภาครัฐ และสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) ที่ว่า การให้บริการต้องคำนึงถึงความตรงต่อเวลารวดเร็ว เสร็จทันตามที่กำหนดและถูกต้องครบถ้วน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จึงถือว่าการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี การวัดผลแบบสมดุล Balanced Scorecard ของคาแพลน และนอร์ตัน (Kaplan & Norton, 1992) ที่ว่า การวัดผลประสิทธิภาพการให้บริการในมุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) ที่วัดว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการขององค์กรหรือไม่ ให้พิจารณาถึง

การให้บริการ โดยเป็นลักษณะลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและย่นระยะเวลาที่ต้องรอคอย ซึ่งจะช่วยลดภาระให้แก่ผู้รับบริการ หากหน่วยงานสามารถทำได้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการให้บริการที่มีความรวดเร็วและเหมาะสมจึงถือว่ากระบวนการหรือรูปแบบการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในด้านกระบวนการให้บริการความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ที่ศึกษา เรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

2.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นว่าด้านงบประมาณ และด้านการจัดการ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่า ($r = 0.747$) สูงสุด และทุกด้านในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 1

2.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุดคือ ด้านด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = 0.826$) มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($r = 0.826$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($r = 0.802$) ส่วนด้านการบริการที่เพียงพอ มีความสัมพันธ์ในระดับมาก กับ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($r = 0.800$)

ดังนั้นประชาชนผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อที่ 1

2.2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานการศึกษา “ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี” ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพศของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา พนักงานกองทุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ($H_0: \rho = 0.71$) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกันปัจจัยด้านบุคลิกมีผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าปัจจัยด้านการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.952

อายุของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา พนักงานกองทุน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ($H_a: \rho \neq 0$) ประชากรที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นว่าเพศของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้านในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานการวิจัยว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน” ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยเพศประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ($H_0: \rho = 0.77$) อายุประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความ

มั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.952 หมายถึง ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าปัจจัยด้านการบริหาร

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน พบว่า อายุของบุคลากรผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 3

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 4

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะใน 2 ระดับ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) อยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ในด้านวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุดของทุกด้าน จึงมีข้อเสนอแนะให้รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาหรือจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารด้านบุคลากร (Man) อยู่ในระดับมาก แต่บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด จึงควรมีการจัดให้มีหลักสูตรอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารด้านงบประมาณ (Money) อยู่ในระดับมาก แต่งบประมาณที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีได้รับการจัดสรรในแต่ละปีเพียงพอสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด รัฐบาลจึงควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนด้านงบประมาณให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน

3.1.4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) อยู่ในระดับมาก แต่สำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด รัฐบาลจึงควรจัดสรรงบประมาณหรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่มีความทันสมัย สามารถใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.5 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารด้านการจัดการ (Management) อยู่ในระดับมาก แต่สำนักงานมีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแก่บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด รัฐบาลจึงควรจัดให้มีหลักสูตรในการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

3.1.6 ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด ดังนั้นจึงควรให้มีการกำหนดมาตรการแก่บุคลากรในสำนักงานให้ปฏิบัติงานในการให้บริการที่ตรงเวลา

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.2.1 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ลำดับสุดท้าย คือ มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานจึงควรจัดให้มีมาตรการในการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับยิ่งขึ้น และควรมีการจัดคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการก่อน-หลัง โดยการจัดทำระบบบัตรคิว ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ลำดับสุดท้ายคือ ข้อมูลในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้กระชับ กะทัดรัด ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ใช้เวลาน้อยลง และเข้าใจง่ายให้และเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบ

3.2.3 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการที่เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอนในการให้บริการให้กระชับ กะทัดรัด ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ใช้เวลาน้อยลง

3.2.4 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ลำดับสุดท้าย คือ มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำนักงานควรจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือร้องเรียน และมีการนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3.2.5 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำนักงานควรจัดให้มีแผนผังและขั้นตอนในการให้บริการ และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษา “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษา ดังนี้

3.3.1 ควรทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

3.3.2 ควรทำการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพและปัญหาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์, (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- กิตติยา จูติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2551). *ทฤษฎีการบริหารตามแนวคิดของปราชญ์ตะวันตก*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชุมพร สังขปริษา. (2529). *บริหารรัฐกิจใหม่*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้ง เฮ้าส์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). “ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 15, น. 410). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- _____. (2553). “แนวทางการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ สมัยใหม่” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายการศึกษาและวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 6, น. 283). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2558). “ทิศทางและแนวโน้มองค์การและการจัดการในอนาคต” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ* (หน่วยที่ 15, น. 442). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

- ดอกจันทร์ คำมีรัตน์, บุญทัน ดอกไธสง และอิมรอน มะลูลิ้ม. (2552). *กลยุทธ์ในการบริหารของ บริษัท เอ็นอีซีโทคิน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2562 จาก <http://www.grad.vru.ac.th/download4/141.pdf>.
- ชพล กัลยาณี และจิตติ กิตเลิศไพศาล (2557). ทักษะคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ*, 3(2), 1-2.
- นภาพร ผิวอ่อน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กระทรวงวัฒนธรรม (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นริศา สุระวิญญู. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการตรวจสอบบัญชี Gen Y ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และชัช ชวิญชัย. (2556). *การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่*. รายงานการวิจัย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2557). *การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่*. รายงานการวิจัย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปฐม มณีโรจน์ และเสน่ห์ ชูโยธ. (2555). “ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การสารสนเทศ* (หน่วยที่ 2, น. 30). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ประโยชน์ ส่งกลิ่น. (2551). *การปฏิรูปการจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในประเทศไทยและสิงคโปร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*, น. 713.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2538). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย เสี่ยมจิต. (2542) *การเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2558). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 17)*. กรุงเทพฯ. สักดีโสภา.
- เพชร อินทรรัตน์, เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ และสุรพร เลี่ยนสลาย. (2557). *ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(3), 248-262.
- วาสิณี มาลัย. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า*, 3(1), 69-76.
- วิเชียร วิทญูตม. (2551). *แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์และทฤษฎีระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2547). “ความรู้พื้นฐานและภาพรวมของหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหาร” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย* (หน่วยที่ 1, หน้า 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- _____. (2549). *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์และการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพชร.
- วรรณชนก อุบลพงษ์. (2557). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วีรพันธ์ เขมะนุเชษฐ์. (2559). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล*. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2562 จาก <http://bankusayei.blogspot.com/2015/01/blog-post.html>.
- สุพัตรา รักการศิลป์ และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาการบัญชีที่มีต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), หน้า 141-151)

- สุภาภรณ์ ประทุมชัน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม* (การค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2543). *สาขารณบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด* (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช. (2549). *ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร (The Dilemma of Administrative Zeitgeists) เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ แห่งชาติครั้งที่ 7, น. 658-659.*
- สุทธิพงษ์ สิงห์ก่อ. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สทช.)* (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงาน ฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อัมพร ชำรงลักษณ์ และคณะ. (2553). *การบริหารปกครองสาธารณะ (Public Governance) การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อุทัย เลาหวิเชียร. (2543). *รัฐประศาสนศาสตร์ ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
 อวยชัย ชบา และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2556). “แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจและ
 รัฐประศาสนศาสตร์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*
 (หน่วยที่ 8, น. 1-37). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชา
 วิทยาการจัดการ.

Albert C. (2007). *Classic of Public Administration*. Wadsworth: Cengage Learning.

Bouman and Norman. (1975). *Attitudes toward the Public Service: A Survey of University
 Students Public Personnel Management*. 40(2), 113-121.

Certo. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.

Cutlip and Center. (1978). *Effective Public Relation*. New Jersey: Prentice-Hall.

Dwight Waldo. (1984). *The administrative state: study of the political theory of American public
 administration*. New York: The Ronald Press.

Frederic W. Taylor. (1991). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper

Fitzerrald and Durant. (1980). Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in
 an Era of Protest. *Public Administrationn Review*, 40(1), pp. 585-594.

Gibson, J. L. (2000). *Organizations Behavior* (7thed.). Boston: Irwin.

Gulick, Luther and Lyndall Urwick. (1973). *The Science of Administration*. New York:
 Columbia University,

Harrington, H. (1996). *High performance benchmarking-20 steps to success*. New York:
 McGraw-Hill.

Henri Fayol. (1991). *Generation Industrial Management*. London: Pitman and Sons.

Henry Nicholas. (2001). *Public Administration and Public Affairs*. New Jersey: Prentice Hall.

Marston. (1979). *Modern public relations*. New York: McGraw-Hill.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*.
 New York: McGraw-Hill Book.

Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personnality*. New York: Harper and Row.

Peter Drucker. (1995). *The practice of management*. New York: Haper & Row, Publishevs.

Robbins. (1990). *Organization theory: Structure. Design and applications*.
 New Jency: Prentice-Hill.

Vause, B. (1997). *Guide to Analyzing Companies*. London: Economic Newspaper.

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. (A.M. Henderson & Talcott Parsons Trans). New York: Harold Process.

Woodrow, Wilson. (1887). *The study of administration*. In Shafritx, Jay M. & Hyde,





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

แบบสอบถาม (สำหรับเจ้าหน้าที่)

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จึงขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น การสอบถามเป็นไปเพื่อการศึกษเท่านั้นขอคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

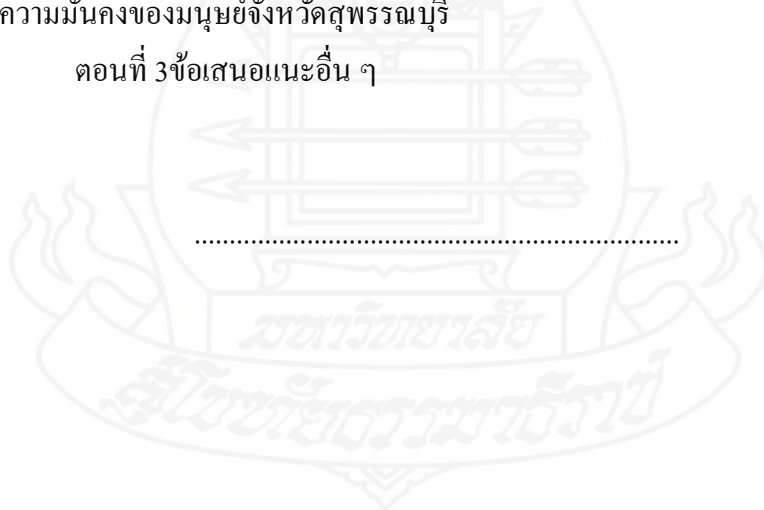
เนื้อหาในแบบสอบถาม มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....



ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ 1.ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 21-30 ปี 2. 31-40 ปี
 3. 41-50 ปี 4. 51-60 ปี
3. การศึกษา 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
 2.ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท
 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
 สุพรรณบุรี
 1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-5 ปี 3. 6-10 ปี
 4. 11-15 ปี 5. 16-20 ปี 6. มากกว่า 20 ปี
5. รายได้ต่อเดือน
 1. 5,001-10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท 4. 30,001-40,000 บาท
 5. 40,001-50,000 บาท 6. 50,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ด้านขวามือตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ช่องเดียวเท่านั้น

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร (Man)					
1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ					
2. มีจำนวนบุคลากรครอบคลุมกับภารกิจงาน ของสำนักงานฯ					
3. บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนางาน ด้านการให้บริการ					
4. บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ					
ด้านงบประมาณ(Money)					
5. สำนักงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ ในแต่ละปีเพียงพอสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
6. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณด้วย ความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
7. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปด้วย ความคุ้มค่า					

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. สำนักงานมีแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ					
9. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้อง ตามระเบียบ					
10. สำนักงานมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด					
ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)					
11. สำนักงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่ทันสมัย					
12. สำนักงานมีการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ อย่างประหยัด					
13. สำนักงานมีความพร้อมและความทันสมัย ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การให้บริการ					
14. มีครุภัณฑ์ที่ครอบคลุมและเหมาะสมต่อ หน้าที่ปฏิบัติงาน					
ด้านการจัดการ(Management)					
15. สำนักงานมีการมอบหมายหน้าที่ในการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
16. สำนักงานมีการจัดทำแผนผังขั้นตอน ข้อมูลการให้บริการครบถ้วน ชัดเจน					
17. สำนักงานมีการลดขั้นตอนการให้บริการ ที่เหมาะสม รวดเร็ว					
18. สำนักงานมีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ แก่บุคลากร					
19. มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ					

แบบสอบถาม (สำหรับประชาชน)

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดสุพรรณบุรี

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จึงขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น การสอบถามเป็นไปเพื่อการศึกษาท่านนั้นขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

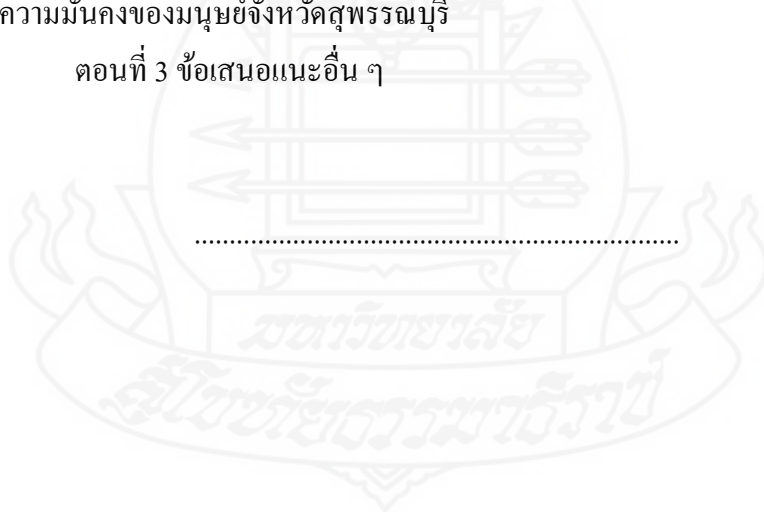
เนื้อหาในแบบสอบถาม มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....



ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ 1. ไม่เกินกว่า 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา
 1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี
 5. ปริญญาโท
 6. อื่น ๆ ระบุ.....
4. อาชีพ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ค้าขาย
 3. รับจ้าง 4. อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน 1. ไม่เกินกว่า 5,000 บาท 2. 5,001-10,000 บาท
 3. 10,001-20,000 บาท 4. 20,001-30,000 บาท
 5. มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ด้านขวามือตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ช่องเดียวเท่านั้น

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. มีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ					
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
3. ระบบการให้บริการมีความโปร่งใส					
4. มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
5. บุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่					
6. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
7. มีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง					
8. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
9. มีการเปิดให้บริการตรงตามเวลา					
10. ข้อมูลในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
11. มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการอย่างเพียงพอ					
12. มีบุคลากรที่ให้บริการตามระยะเวลาของ การให้บริการ					
13. มีการจัดที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
14. การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน					
15. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ					
16. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้น กระบวนการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ตลอดเวลา					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
18. มีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือร้องเรียน					
19. เจ้าหน้าที่มีฐานความรู้ให้บริการข้อมูลเสริม ตลอดเวลา					
20. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางอุรัยวรรณ แสงแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	17 ตุลาคม 2507
สถานที่เกิด	จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	คณะศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) วิทยาลัยครุนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2534
ตำแหน่งงาน	
พ.ศ. 2528-2536	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด 1-3 ที่ทำการประชาสัมพันธ์จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2536-2546	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ 4-5 สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2547-2548	ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคม 5 สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2548-2551	ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคม 6 ว สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัด นครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2551-2555	ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัด นครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2555-2560	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี) กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์