

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจระหว่างการจ้างเหมา กับ ระบบลูกจ้างประจำของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ของสำนักงานประมาณ

ผู้วิจัย นางสาวทิพย์วรรณ กาญจนเชษฐ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา**

(1) รองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด (2) รองศาสตราจารย์สุวิมล เหลืองประเสริฐ

(3) รองศาสตราจารย์นวลเสณห์ วงศ์เชิดธรรม **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบต้นทุนในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำ (2) เปรียบเทียบต้นทุนในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำ (4) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำ

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณจำนวน 300 คน ประกอบด้วย ระดับ 9-11 จำนวน 7 คน ระดับ 7-8 จำนวน 98 คน ระดับ 1-6 จำนวน 153 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 42 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูลตัวเลขทศนิยม แบบสัมภาษณ์พนักงานรักษาความสะอาด และแบบสอบถามความพึงพอใจของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดในระบบการจ้างเหมา กับระบบลูกจ้างประจำ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของการจ้างเหมาเท่ากับ .9690 และระบบลูกจ้างประจำเท่ากับ .9852 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสถิติทดสอบทีที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ (2) ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ (3) ความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ เปรียบเทียบต้นทุน ความพึงพอใจ จ้างเหมา กับระบบลูกจ้างประจำ ผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงานประมาณ

Thesis title : COMPARITIVE ANALYSIS OF COST AND SATISFACTION BETWEEN
OUTSOURCING AND PERMANENT STAFF FOR SECURITY AND CLEANING
SERVICES AT THE BUREAU OF THE BUDGET

Researcher:Miss Tippayawan Kanjanachet ; **Degree :** Master of Business (Business Administration); **Thesis Advisors :** (1) Dollaporn Boonparod, Associate Porfessor ; (2) Suvimol Luangprasert, Associate Professor ; (3) Nuansanae Wongchirdthum, Associate Professor ; **Academic year :** 2003

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to compare the costs of outsourcing security and hiring permanent employees at the Bureau of the Budget, (2) to compare the costs of outsourcing cleaning and hiring permanent employees, (3) to compare the satisfaction between outsourcing and hiring regular security staff, and (4) to compare the satisfaction between outsourcing and hiring regular cleaning staff.

The sample was three hundred participants from the Bureau of the Budget, comprising of 7 executives, 98 middle management officers, 153 staff and 42 permanent employees. Research methodologies were the collecting of the secondary data, interviewing cleaners in order to analyse the running costs in each year, and questionnaires of satisfaction between outsourcing and permanent hiring of the security and cleaning services. This questionnaire was developed by the researchers. Confidence in outsourcing was 0.9690 and in permanent staff, 0.9852.

The findings of this study were as follows: (1) the cost of outsourcing security was lower than that of permanent employees, (2) the cost of outsourcing cleaning was lower than that of permanent employees, (3) the satisfaction with outsourcing security was higher than the satisfaction with the permanent employee system, with significant difference of .05 and (4) the satisfaction with outsourcing cleaning was higher than the satisfaction with the permanent employee system, with significant difference of .05.

Keywords :

compare cost satisfaction outsourcing employee system Bureau of the Budget

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด รองศาสตราจารย์สุวิมล เหลืองประเสริฐ และ
รองศาสตราจารย์นวลเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำ
แนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย
สมบูรณ์ รวมทั้งอาจารย์ประยุทธ์ สวัสดิ์เรือกุล สำนักงบประมาณ ที่ได้สละเวลาเป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาภายนอก ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ นายพนม แฝงฤทธิ์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 7 ว
นายชัยณรงค์ คงนาม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 7 ว และนางสาวรุ่งทิพย์ ลิ้มปาภินันท์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 6 ว ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการ
วิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
ในความสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้

คุณค่าอันพึงมีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด
ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้

ทิพย์วรรณ กาญจนเข็ญ

กรกฎาคม 2547

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
3. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
4. สมมติฐานการวิจัย.....	5
5. ขอบเขตการวิจัย.....	5
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
8. ข้อจำกัดในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. การแบ่งส่วนราชการสำนักงบประมาณ.....	10
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานบุคคลลูกจ้างประจำ.....	16
3. แนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ.....	26
4. มาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ.....	30
5. การจ้างเหมาบริการ.....	34
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับต้นทุน.....	43
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	46
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	50
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบต้นทุนในการจ้างเหมาค่าบริการลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ของสำนักงานประมาณ.....	69
ส่วนที่ 1 การเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมางานรักษา ความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำ.....	69
ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาด กับระบบลูกจ้างประจำ.....	76
ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจในการจ้างเหมาค่าบริการลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ของสำนักงานประมาณ.....	83
ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	84
ส่วนที่ 2 การทดสอบสถิติที่ (t - test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการจ้างเหมาค่าบริการลูกจ้าง ประจำ ของสำนักงานประมาณ จำแนกตามงานรักษาความ ปลอดภัยกับงานรักษาความสะอาดเป็นรายด้านและ ภาพรวม.....	86
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง.....	88
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	90
1. สรุปการวิจัย.....	89
2. อภิปรายผล.....	95
3. ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	109
ก แบบสอบถาม.....	110
ข รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม.....	120
ค แบบสัมภาษณ์พนักงานทำความสะอาด.....	122

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ง	สัญญาจ้างให้บริการรักษาความปลอดภัย.....	126
จ	สัญญาจ้างเหมาทำความสะอาด.....	131
ฉ	ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจ่ายเงินตอบแทน การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ.....	137
	ประวัติผู้วิจัย.....	140

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	บัญชีกำหนดอัตราค่าจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ กลุ่มที่ 1 หมวดแรงงาน หมวดกึ่งฝีมือ หมวดฝีมือและหมวดฝีมือพิเศษระดับต้น.....	20
ตารางที่ 2.2	จำนวนอัตรากำลังลูกจ้างประจำตาม จ.18 ตำแหน่งยาม นักการภารโรง ทั่วประเทศ.....	23
ตารางที่ 2.3	งบประมาณรายจ่ายบุคลากรทั่วประเทศ.....	23
ตารางที่ 2.4	ลูกจ้างประจำของส่วนราชการฝ่ายพลเรือน สรุปจำนวนลูกจ้างประจำ รายหมวดตามบัญชีถือจ่าย.....	24
ตารางที่ 2.5	จำนวนอัตรากำลังลูกจ้างประจำของสำนักงบประมาณ แยกตามตำแหน่ง.....	25
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	65
ตารางที่ 3.2	เกณฑ์การให้คะแนน.....	66
ตารางที่ 4.1	ต้นทุนการจ้างเหมา งานรักษาความปลอดภัย.....	70
ตารางที่ 4.2	ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย.....	71
ตารางที่ 4.3	การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย.....	73
ตารางที่ 4.4	ต้นทุนการจ้างเหมา งานรักษาความสะอาด.....	76
ตารางที่ 4.5	ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความสะอาด.....	77
ตารางที่ 4.6	การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความสะอาด.....	80
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงบประมาณ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง.....	84
ตารางที่ 4.8	การทดสอบสถิติที (t - test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความ พึงพอใจในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำ ของสำนักงบประมาณ จำแนก ตามงานรักษาความปลอดภัยกับงานรักษาความสะอาด เป็นรายด้านและ ภาพรวม.....	86
ตารางที่ 4.9	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานรักษาความปลอดภัย.....	88
ตารางที่ 4.10	ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานรักษาความสะอาด.....	89

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ ตามพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการ สำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540.....	12
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545.....	15
ภาพที่ 2.3 แผนผังการวิเคราะห์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน.....	28
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิการเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย.....	75
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิการเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความสะอาด.....	82

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542: 36) สรุปว่า วิฤตทางเศรษฐกิจในกลางปี พ.ศ.2540 เป็นจุดหักเหสำคัญของสังคมไทยเพราะปัญหาที่เกิดขึ้นคือผลลัพธ์ของการสะสมปัญหาต่าง ๆ ที่มีมานานกว่า 50 ปี ปัญหาสำคัญประการหนึ่งได้แก่ การที่ภาครัฐขาดความสามารถในการบริหารจัดการและปรับตัวเองได้อย่างทันการณ์กับการเปลี่ยนแปลงไปของสภาพแวดล้อม ทั้งในและนอกประเทศ ผลที่ตามมาในปี พ.ศ.2541 คือ การว่างงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 ของแรงงานทั้งหมด อัตราการส่งออกที่ลดลงมากกว่าร้อยละ 3 จำนวนเงินทุนสำรองระหว่างประเทศที่ลดลงเกือบร้อยละ 100 หรืออัตราขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ถดถอยลงกว่าร้อยละ 8 และผลกระทบทางด้านสังคมที่ตามมาอีกมาก ดังนั้น ภาครัฐได้ตระหนักถึงภัยพิบัติดังกล่าว จึงได้มีการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐทั้งระบบ เพื่อที่จะพลิกฟื้นให้ภาครัฐเป็นพลังและอาวุธสำคัญในการนำชัยชนะมาสู่ประเทศ เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้พัฒนาต่อไปได้อย่างยั่งยืนในเวทีโลก จึงได้มีมาตรการสำคัญที่คณะรัฐมนตรีได้กำหนดขึ้นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของราชการ เช่น

- จัดทำแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544 เพื่อเป็นกรอบในการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน
 - มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคคลภาครัฐเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2541 เพิ่มความเข้มงวดในการดูแลค่าใช้จ่ายด้านบุคคลให้เป็นไปอย่างประหยัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - มาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ : ลูกจ้างประจำ เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2541 โดยมีหลักการยุบตำแหน่งลูกจ้างประจำหมวดแรงงานที่ว่าง
 - มาตรการจำกัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2541 ปรับลดงบประมาณการเพิ่มขึ้นเงินเดือนและค่าจ้างประจำปีจากร้อยละ 6 เหลือร้อยละ 5
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้เวียนหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร 0205/ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 แก่ทุกส่วนราชการ ซึ่งแจ้งมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบเรื่อง “มาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ : ลูกจ้างประจำ” ตามความเห็นของสำนักงาน

คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้เสนอผลจากการประชุมคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ครั้งที่ 3 / 2541 วันที่ 8 เมษายน 2541 ซึ่งพิจารณาเรื่องมาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ : ลูกจ้างประจำ โดยมีมติให้ตำแหน่งลูกจ้างประจำในหมวดแรงงาน เมื่อตำแหน่งว่างลงให้ยุบเลิก และให้ทุกส่วนราชการเร่งดำเนินการจ้างเหมาบริการจากภาคเอกชน โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ราชการ และการรักษาความสะอาดในสถานที่ราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) และแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการในสำนักงาน ก.พ. (2542: 4) สรุปได้ว่า ในรอบปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีการขยายบทบาทของรัฐโดยให้มีการขยายส่วนราชการและเพิ่ม อัตรากำลังมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มบริการด้านความจำเป็นพื้นฐานแก่ประชาชนเท่านั้น และค่าใช้จ่ายภาครัฐต้องจัดหารายได้จากการจัดเก็บภาษีจากประชาชน เพื่อนำมาเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งงบประมาณรายจ่ายประจำปีนั้นเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในส่วนเกี่ยวกับเงินเดือนของข้าราชการและลูกจ้างของรัฐที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้งบประมาณที่จะนำไปพัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ มีน้อยลง วิธีแก้ไขโดยการปรับเปลี่ยนบทบาทของรัฐ เพื่อลดภารกิจของรัฐ บางส่วน จากผู้ควบคุมและปฏิบัติการเองมาเป็นผู้กำกับดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมากยิ่งขึ้น ดังเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย ได้นำไปใช้แล้วและประสบความสำเร็จด้วยดี

ผู้บริหารในภาครัฐเชื่อว่าภาครัฐมีโอกาสประหยัดงบประมาณรายจ่ายจากการจ้างเหมาภาคเอกชนเข้ามาดำเนินงานในภาครัฐ คือการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการลงทุนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินงานของภาคเอกชนนั้นมีการ รับผิดชอบหลายสถานที่ จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีมาก ทำให้มีโอกาสที่จะได้อบรมผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะฝีมือแรงงานได้อย่างคุ้มค่า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้ง ปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งในการพิจารณาการจ้างภาคเอกชน คือการแข่งขันอย่างเต็มที่ ระหว่างภาคเอกชนด้วยกัน ทำให้ภาครัฐสามารถคัดเลือกผู้รับจ้างจากภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแรงจูงใจในการทำงานของภาคเอกชนอีกส่วนหนึ่งมาจากข้อผูกมัดในสัญญา ทำให้ภาคเอกชนต้องพยายามดำเนินงานให้ได้ตามสัญญา (สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ 2544: 9 – 20)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ปัจจัยที่เป็นตัว บังคับความสำเร็จ คือ จำนวนผู้ที่มาขอใช้บริการ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่

ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด แหยมทอง บำานสุวรรณ (2538: 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลนั้นให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานได้อย่างเต็มที่ ความพึงพอใจในงานจะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจในงานจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องานได้ด้วย

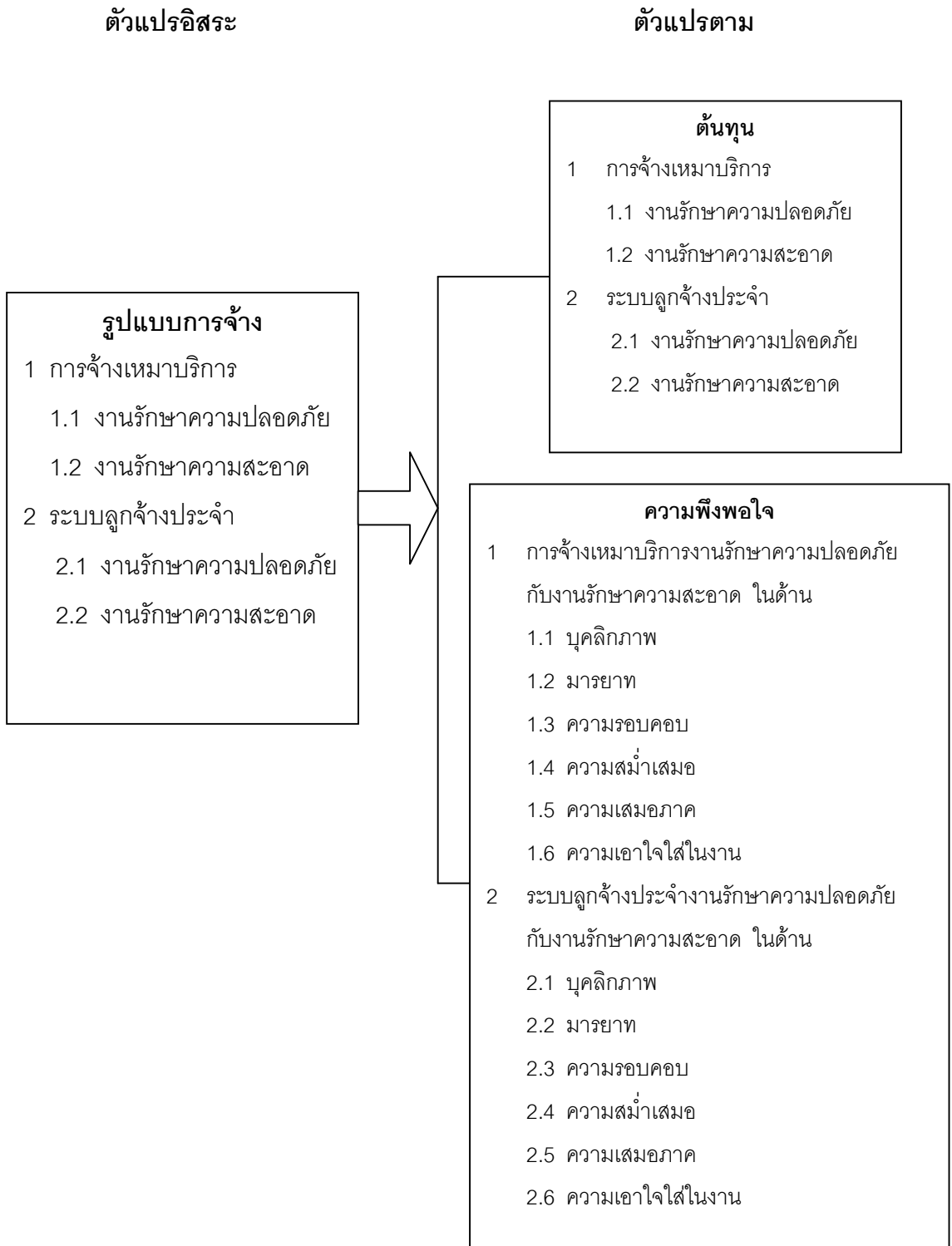
สำนักงานประมาณ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในภาครัฐ แต่เดิมได้ดำเนินการจ้างโดยใช้ระบบลูกจ้างประจำ ต่อมาได้ใช้ระบบการจ้างเหมาบริการจากภาคเอกชน ในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0205 / ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณ เพื่อเป็นแนวทางแก่สำนักงานประมาณในการพัฒนาองค์กรและแก่ส่วนราชการอื่น ๆ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนงานรักษาความปลอดภัยระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนงานรักษาความสะอาดระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจงานรักษาความปลอดภัยระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
- 2.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจงานรักษาความสะอาดระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
- 2.5 เพื่อเสนอแนะมาตรการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้ คือ

- 4.1 ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าระบบลูกจ้างประจำ
- 4.2 ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดต่ำกว่าระบบลูกจ้างประจำ
- 4.3 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีความพึงพอใจต่อการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำ
- 4.4 ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีความพึงพอใจต่อการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำ

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

- 5.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรในที่นี้คือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรื เป็นหน่วยงานที่มีสถานที่ทำการในกรุงเทพมหานครไม่มีส่วนราชการในภูมิภาค มีผู้ปฏิบัติงานจำนวน 1,171 คน
- 5.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** จะวิเคราะห์ในหน่วยงานสำนักงานประมาณ เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจ โดยแยกรายละเอียด ดังนี้
 - 5.2.1 เปรียบเทียบต้นทุนงานรักษาความปลอดภัยระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
 - 5.2.2 เปรียบเทียบต้นทุนงานรักษาความสะอาดระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
 - 5.2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจงานรักษาความปลอดภัยระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
 - 5.2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจงานรักษาความสะอาดระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในสำนักงานประมาณ
- 5.3 **ขอบเขตด้านเวลา** เป็นดังนี้
 - 5.3.1 ศึกษาต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2539 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2545

5.3.2 ศึกษาความพึงพอใจในการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดโดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน 2546

5.4 ขอบเขตตัวแปรที่วิเคราะห์

5.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) รูปแบบการจ้าง
 - การจ้างเหมาบริการ
 - งานรักษาความปลอดภัย
 - งานรักษาความสะอาด
 - ระบบลูกจ้างประจำ
 - งานรักษาความปลอดภัย
 - งานรักษาความสะอาด

5.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 1) ต้นทุน
 - การจ้างเหมาบริการ
 - งานรักษาความปลอดภัย
 - งานรักษาความสะอาด
 - ระบบลูกจ้างประจำ
 - งานรักษาความปลอดภัย
 - งานรักษาความสะอาด
- 2) ความพึงพอใจ
 - การจ้างเหมาบริการ
 - งานรักษาความปลอดภัย
 - งานรักษาความสะอาด
 - ระบบลูกจ้างประจำ
 - งานรักษาความปลอดภัย
 - งานรักษาความสะอาด

ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

 - บุคลิกภาพ
 - มารยาท

- ความรอบคอบ
- ความสม่ำเสมอ
- ความเสมอภาค
- ความเอาใจใส่ในงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีนิยามศัพท์เฉพาะที่จะใช้สำหรับการวิจัยดังต่อไปนี้

6.1 ต้นทุน หมายถึง เงินที่จ่ายไปตามที่ระบุในสัญญา ค่าจ้างประจำ สวัสดิการ บำเหน็จ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ที่จ่ายไปเพื่อให้ได้รับ บริการด้านรักษาความปลอดภัยหรือด้านรักษาความสะอาด ไม่ว่าจะเป็นการจ้างเหมาหรือระบบ ลูกจ้างประจำ อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

6.1.1 ต้นทุนการจ้างเหมา หมายถึง เงินที่จ่ายไปตามที่ระบุในสัญญา เพื่อให้ได้ รับบริการงานด้านรักษาความปลอดภัยหรืองานด้านรักษาความสะอาด อันก่อให้เกิดประโยชน์ แก่หน่วยงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

6.1.2 ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ หมายถึง เงินที่จ่ายเป็นรายเดือน สวัสดิการ บำเหน็จ ค่าอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ที่จ่ายไป เพื่อให้ได้รับบริการด้านรักษาความปลอดภัยหรือ ด้านรักษาความสะอาด อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุน หมายถึง การพิจารณาความแตกต่างของ ตัวเลขที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับต้นทุนการจ้างเหมากับต้นทุนระบบลูกจ้าง ประจำในงานด้านรักษาความปลอดภัยและงานด้านรักษาความสะอาด

6.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบของผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงบประมาณด้านความเชื่อถือได้ของมาตรฐานการให้บริการ บุคลิกภาพ มารยาท ความรอบคอบ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ในงาน เพื่อช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพของหน่วยงาน

6.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ หมายถึง การพิจารณาความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจใน งานรักษาความปลอดภัยหรืองานรักษาความสะอาดทั้งการจ้างเหมาบริการและระบบลูกจ้าง ประจำของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงบประมาณ

6.5 การจ้างเหมาบริการ หมายถึง การซื้อบริการของสำนักงานประมาณได้จากภาคเอกชนในการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยหรืองานรักษาความสะอาดซึ่งมีหลักการให้บริการด้วยหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

6.6 ระบบลูกจ้างประจำ หมายถึง คนงานในสังกัดสำนักงานประมาณปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำ โดยไม่มีกำหนดระยะเวลา รัับอัตราค่าจ้างเป็นรายเดือนและเบิกจ่ายจากเงินงบประมาณรายจ่ายหมวดค่าจ้างประจำ

6.7 งานรักษาความปลอดภัย หมายถึง การดูแลเฝ้าสถานที่ ทรัพย์สินของทางราชการ รวมทั้งรักษาความสงบเรียบร้อยในบริเวณสถานที่สำนักงานประมาณ

6.8 งานรักษาความสะอาด หมายถึง การทำความสะอาดบริเวณอาคารสถานที่และทรัพย์สินของสำนักงานประมาณ

6.9 สำนักงานประมาณ หมายถึง หน่วยงานราชการที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2545

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังต่อไปนี้

7.1 ทราบต้นทุนของการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

7.2 ทราบต้นทุนของระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

7.3 ทราบผลเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนของการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดกับต้นทุนของระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

7.4 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณที่มีความพึงพอใจเพียงไรต่อการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

7.5 ได้แนวทางเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานด้านงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณและส่วนราชการอื่น ๆ ต่อไป อันเป็นการสนับสนุนการกำหนดระเบียบให้ส่วนราชการอื่น ๆ ดำเนินการจ้างเหมาเพื่อประหยัดงบประมาณและเพิ่มประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนั้น

8. ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการคำนวณในค่าอุปกรณและวัสดุต่อปีในระบบลูกจ้างประจำ ไม่สามารถเก็บข้อมูลทุติยภูมิในอดีตได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสัมภาษณ์จากพนักงานทำความสะอาดในอาคารสำนักงานประมาณ และสอบถามราคาวัสดุอุปกรณ์การทำความสะอาดจากบริษัทผู้จำหน่าย และรับจ้างเหมาทำความสะอาดด้วย เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานยังเป็นพื้นที่เดียวกันทั้งในการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณ" ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยแบ่งเป็น 9 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. การแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานบุคคลลูกจ้างประจำ
3. แนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ
4. มาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ
5. การจ้างเหมาบริการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับต้นทุน
7. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
8. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ

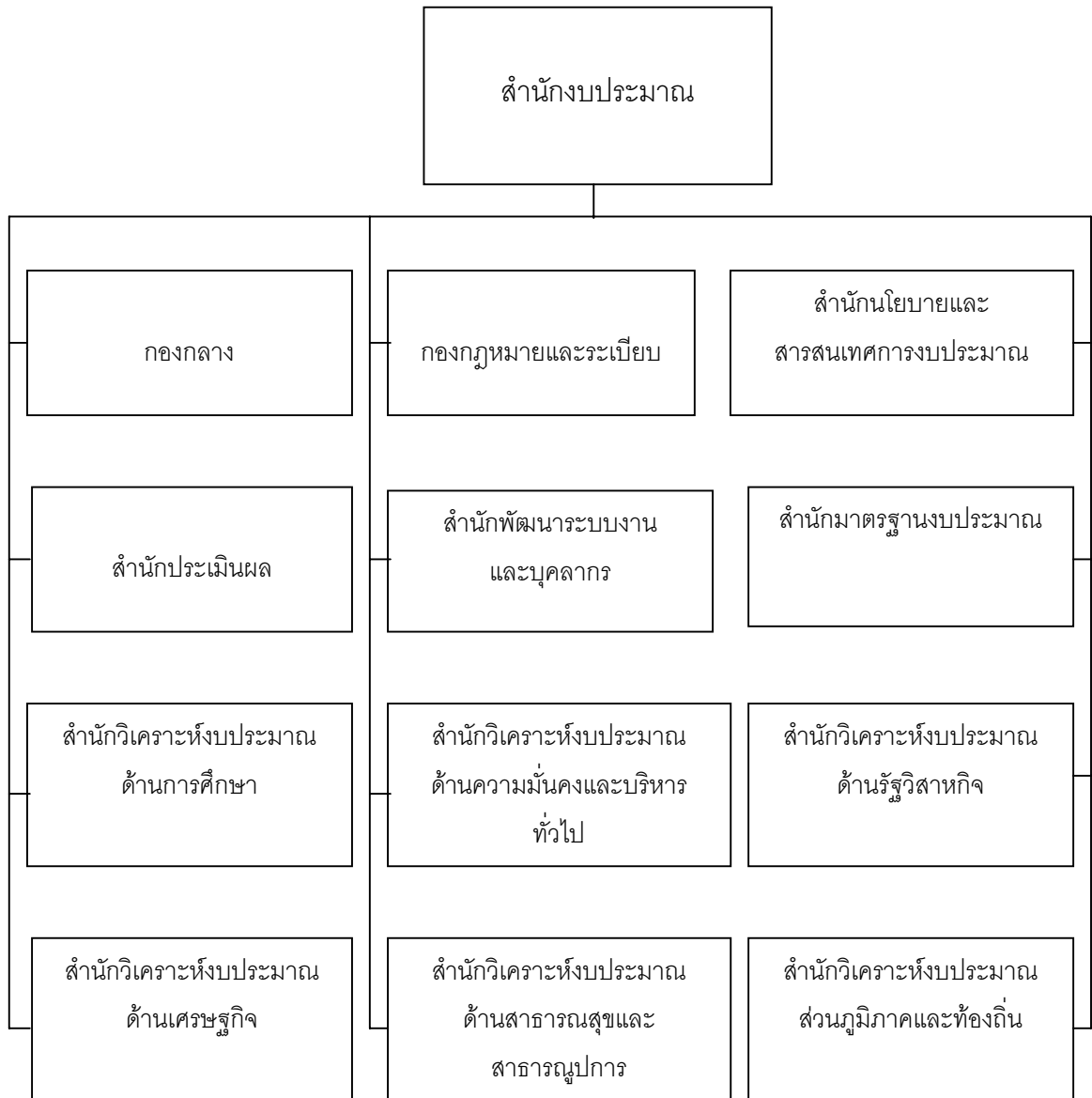
1.1 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2540 ให้สำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.1.2 เสนอแนะนโยบายและให้ความเห็นเกี่ยวกับการงบประมาณเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี

1.1.3. เสนอความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานและการบริหารการจัดส่วนราชการ การจัดและกำหนดมาตรฐานอัตราค่าจ้าง ลูกจ้าง การขอมีขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การติดตามและประเมินผล รวมทั้งเสนอความเห็นเกี่ยวกับสถานะเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อประกอบการพิจารณาของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีตามที่ได้รับมอบหมาย

- 1.1.4 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 1.1.5 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดส่วนราชการและพัฒนาระบบงานและการบริหาร รวมทั้งจัดและกำหนดมาตรฐานอัตรากำลังลูกจ้างให้แก่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 1.1.6 จัดทำและกำหนดมาตรฐานงบประมาณ
- 1.1.7 ดำเนินการเกี่ยวกับงานศูนย์ประสานข้อมูลทางด้านการบริหารแก่รัฐบาล รวมทั้งจัดทำข้อมูลด้านการงบประมาณและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องแก่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 1.1.8 ดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานศูนย์ข้อมูล
- 1.1.9 ดำเนินการและจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสำนักงานงบประมาณ เกี่ยวกับการงบประมาณ การจัดระบบงาน การประเมินผล การบริหารพัสดุและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการงบประมาณ
- 1.1.10 เสนอความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการงบประมาณ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 1.1.11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานงบประมาณหรือตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย
- การแบ่งส่วนราชการสำนักงานงบประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ดังนี้
- (1) กองกลาง
 - (2) กองกฎหมายและระเบียบ
 - (3) สำนักนโยบายและสารสนเทศการงบประมาณ
 - (4) สำนักประเมินผล
 - (5) สำนักพัฒนาระบบงานและบุคลากร
 - (6) สำนักมาตรฐานงบประมาณ
 - (7) สำนักวิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษา
 - (8) สำนักวิเคราะห์งบประมาณด้านความมั่นคงและบริหารทั่วไป
 - (9) สำนักวิเคราะห์งบประมาณด้านรัฐวิสาหกิจ
 - (10) สำนักวิเคราะห์งบประมาณด้านเศรษฐกิจ
 - (11) สำนักวิเคราะห์งบประมาณด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการ
 - (12) สำนักวิเคราะห์งบประมาณส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
ที่มา : พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540

1.2 ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2545 ให้สำนักงบประมาณมีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะ และให้ความเห็นแก่รัฐบาล และหน่วยงานภาครัฐในด้านการงบประมาณ รวมทั้งการจัดทำงบประมาณที่สนองต่อนโยบาย รัฐบาลและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณของประเทศ เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน มีความรับผิดชอบ มีความคล่องตัว และสามารถตรวจสอบได้ โดยให้มีอำนาจ หน้าที่ดังต่อไปนี้

1.2.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง

1.2.2 เสนอแนะนโยบายและแนวทางการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นไปตาม แนวนโยบายของรัฐบาลและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ต่อกองคกรรณการนโยบาย งบประมาณ

1.2.3 ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงบประมาณเชิงกลยุทธ์แก่ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ

1.2.4 วิเคราะห์แผนงบประมาณเชิงกลยุทธ์ ผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดของ ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อการจัดสรรงบประมาณ

1.2.5 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของการกำหนดเป้าหมาย เชิงยุทธศาสตร์ในการใช้งบประมาณของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อเสนอต่อกองคกรรณการ นโยบายงบประมาณ

1.2.6 จัดสรรงบประมาณให้เกิดความเหมาะสม คุ่มค่า และจัดลำดับความ สำคัญของโครงการ

1.2.7 วิเคราะห์ และจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณราย จ่ายล่วงหน้าระยะปานกลาง

1.2.8 จัดทำร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เสนอต่อกองคกรรณการ นโยบายงบประมาณ เพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา

1.2.9 วิเคราะห์แผนการปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายเงินของส่วนราชการและ รัฐวิสาหกิจ ให้สอดคล้องและเป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแนว นโยบายของรัฐ

1.2.10 ติดตาม วิเคราะห์ และรายงานผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการและ รัฐวิสาหกิจต่อกองคกรรณการ นโยบายงบประมาณ

1.2.11. ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการงบประมาณ
ต่อคณะกรรมการนโยบายงบประมาณและคณะรัฐมนตรี

1.2.12 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ
สำนักงานงบประมาณหรือตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการสำนักงานงบประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ดังนี้

- (1) สำนักอำนวยการและบริหารทั่วไป
- (2) กองกฎหมายและระเบียบ
- (3) ศูนย์สารสนเทศการงบประมาณ
- (4) สำนักจัดทำงบประมาณด้านการบริหารและความมั่นคง
- (5) สำนักจัดทำงบประมาณด้านการผลิตและสร้างรายได้
- (6) สำนักจัดทำงบประมาณด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
- (7) สำนักจัดทำงบประมาณด้านโครงสร้างเศรษฐกิจพื้นฐานและเทคโนโลยี
- (8) สำนักจัดทำงบประมาณด้านพัฒนาสังคม อาชีพ และสุขภาพ
- (9) สำนักจัดทำงบประมาณส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- (10) สำนักจัดทำงบประมาณองค์การบริหารรูปแบบพิเศษและรัฐวิสาหกิจ
- (11) สำนักนโยบายและแผนงบประมาณ
- (12) สำนักประเมินผล
- (13) สำนักพัฒนาระบบงบประมาณ
- (14) สำนักมาตรฐานต้นทุนงบประมาณ



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมง

ที่มา : กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานประมง สำนักนายกรัฐมนตรีย
ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545

สำนักงานประมาณเป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ต้นทุนที่ส่งผลต่อการบริการงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำ ในระยะเวลาที่ทำการวิจัยเป็นช่วงเวลาอยู่ในระหว่างการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมใหม่ ซึ่งแต่เดิมการแบ่งส่วนราชการระดับกรมให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ส่วนในปัจจุบันการแบ่งส่วนราชการระดับกรมให้ออกเป็นกฎกระทรวงดังเช่นการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ พ.ศ. 2540 ได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ส่วนการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประมาณ พ.ศ. 2545 ได้ออกเป็นกฎกระทรวง ถึงแม้จะมีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรมใหม่ ก็ไม่มีผลทำให้การวิจัยในครั้งนี้คลาดเคลื่อน เพราะด้วยจำนวนอัตรากำลังของสำนักงานประมาณ ซึ่งเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างยังคงเท่าเดิมและเป็นบุคลากรเดิม เพียงแต่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายบุคลากรจากการแบ่งส่วนราชการเดิม (พ.ศ. 2540) เข้าสู่การแบ่งส่วนราชการใหม่ (พ.ศ. 2545) เท่านั้น

2. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานบุคคลลูกจ้างประจำ

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 ว่าการบริหารงานบุคคลลูกจ้างประจำ มีหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. การกำหนดกรอบอัตรากำลัง
2. การกำหนดอัตราค่าจ้างและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง
3. การบรรจุและแต่งตั้ง
4. การทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ
5. การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใหม่
6. การบรรจุกลับเข้ารับราชการ
7. การบรรจุลูกจ้างประจำผู้ไปราชการทหารกลับเข้ารับราชการ
8. การโอนลูกจ้างประจำไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในต่างกระทรวง ทบวง กรม
9. หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนขั้นค่าจ้าง
10. วินัยและการรักษาวินัยและการดำเนินการทางวินัย
11. การออกจากราชการ
12. การอุทธรณ์และการร้องทุกข์

การดำเนินงานในหัวข้อที่ 1 แต่เดิมเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงบประมาณ ซึ่งต่อมา พระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 7 ให้โอนกิจการและอำนาจหน้าที่ของสำนักงบประมาณ เฉพาะงานที่เกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เป็นของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนและหลักเกณฑ์การดำเนินงานในหัวข้อ 2 - 12 เป็นอำนาจหน้าที่ในส่วนของกระทรวงการคลัง ซึ่งกำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2538 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2539 รวมทั้งหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

2.1 การกำหนดกรอบอัตรากำลังลูกจ้างประจำ

เป็นการวางแผนอัตรากำลังอย่างเป็นระบบว่าในระยะ 3 ปี จะมีอัตรากำลังลูกจ้างประจำของหน่วยงานจำนวนเท่าใด ตำแหน่งใด มีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร สำนักงบประมาณจะเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้พิจารณาวิเคราะห์อัตรากำลังลูกจ้างประจำของแต่ละส่วนราชการ และจะกำหนดเป็นกรอบอัตรากำลัง 3 ปี ซึ่งอาจจะมีปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม เช่น กรณีมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบขอบเขตการปฏิบัติงานของส่วนราชการ เป็นต้น และเนื่องจากการกำหนดกรอบอัตรากำลัง การกำหนดชื่อ และหน้าที่ความรับผิดชอบของลูกจ้างประจำเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงบประมาณ ดังนั้น ถ้าส่วนราชการมีความประสงค์จะดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่ง หรือการดำเนินการใด ๆ ที่มีผลทำให้กรอบอัตรากำลังลูกจ้างประจำต้องเปลี่ยนแปลงไปแล้ว ก็จะต้องให้สำนักงบประมาณเป็นผู้พิจารณาวิเคราะห์

แต่ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ มาตรา 7 บัญญัติว่า "ให้โอนบรรดากิจการและอำนาจหน้าที่ของสำนักนายกรัฐมนตรีในส่วนของสำนักงบประมาณ เฉพาะงานที่เกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวไปเป็นของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน" ดังนั้น การกำหนดกรอบอัตรากำลังลูกจ้างประจำ ปัจจุบันจึงเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

2.2 การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและอัตราค่าจ้างลูกจ้างประจำ

เนื่องจากลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของลูกจ้างประจำส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานที่ใช้แรงกาย แรงงานหรือความชำนาญงานพิเศษ ตลอดจนประสบการณ์เป็นหลัก ดังนั้นการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง จึงกำหนดขึ้นจากลักษณะงานในหน้าที่ที่แตกต่างกัน กระทรวงการคลังกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ-ขั้นสูง และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของลูกจ้างประจำ โดยแบ่งแยกเป็นหมวดตามลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการกำหนดหมวดของลูกจ้างประจำจะไม่มีระดับ ตำแหน่ง เหมือนข้าราชการ เพราะหมวดของลูกจ้างประจำจะเกี่ยวโยงไปกับการรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ-ขั้นสูง และบัญชีกำหนดอัตราค่าจ้างซึ่งเป็นทางวิ่งของอัตราค่าจ้างของลูกจ้างประจำแต่ละตำแหน่งด้วย

ยามและนักการภารโรงเป็นตำแหน่งในหมวดแรงงาน ซึ่งมีอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 4,100 บาท และอัตราค่าจ้างขั้นสูง 11,050 บาท (สุธีรา ท้วประโคน 2541: 15; สำนักงบประมาณ สำนักพัฒนาระบบงานและบุคลากร 2540: 2-3)

สุธีรา ท้วประโคน (2541: 3) ว่าลูกจ้างประจำ คือ ลูกจ้างที่ส่วนราชการจ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำโดยไม่มีกำหนดระยะเวลา รับอัตราค่าจ้างเป็นรายเดือน และเบิกจ่ายจากเงินงบประมาณรายจ่ายหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ สุธีรา ท้วประโคน (2541: 6 - 7) รวบรวมว่ามีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานด้านการใช้แรงงาน ใช้ฝีมือ ใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะ ใช้ความชำนาญงานพิเศษและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเป็นลักษณะงานที่สามารถฝึกฝนตนเองให้เกิดความชำนาญงานเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสามารถจำแนกกลุ่มตำแหน่งตามลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งได้ 7 หมวด ดังนี้

1. หมวดแรงงาน ได้แก่ กลุ่มตำแหน่งที่มีลักษณะงานที่ต้องทำด้วยกำลังกาย เช่น ตำแหน่งคนงาน คนสวน ยาม นักการภารโรง ฯลฯ
2. หมวดกึ่งฝีมือ ได้แก่ กลุ่มตำแหน่งที่มีลักษณะงานที่ต้องทำด้วยกำลังกาย โดยอาศัยความชำนาญงานหรือประสบการณ์บ้างเล็กน้อย เช่น ตำแหน่งลูกมือช่าง หัวหน้าคนงาน ฯลฯ

3. หมวดยี่มือ ได้แก่ ตำแหน่งที่มีลักษณะงานที่ทำ หรือประดิษฐ์ด้วยมือ โดยอาศัยความชำนาญ หรือประสบการณ์ประมาณ 5 ปี เช่น ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ ช่างไม้ ช่างปูน ฯลฯ
4. หมวดยี่มือพิเศษระดับต้น ได้แก่ กลุ่มตำแหน่งที่มีลักษณะงานที่ยาก ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ ความสามารถพิเศษ หรือประสบการณ์ ประมาณ 8 ปี เช่น ช่างเย็บสานทอ ผู้สอนจักสานหวาย ล่าม ภาษาจีน ฯลฯ
5. หมวดยี่มือพิเศษระดับกลาง ได้แก่ กลุ่มตำแหน่งที่มีลักษณะงานเหมือน หมวดยี่มือพิเศษระดับต้น แต่ต้องมีความชำนาญงานหรือประสบการณ์เพิ่มขึ้น ประมาณ 10 - 15 ปี เช่น ตำแหน่งผู้สอน ช่างเจียรไนพลอย หัวหน้าผู้สอนจักสาน ฯลฯ
6. หมวดยี่มือพิเศษระดับสูง ได้แก่ กลุ่มตำแหน่งที่มีลักษณะงานที่ต้องใช้ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานสูง ต้องมีประสบการณ์ประมาณ 10 - 25 ปี เช่น ตำแหน่งนายช่างประณีตศิลป์ นายช่างยี่มือ โรงงาน ชั้น 4 ช่างเครื่องบิน ฯลฯ
7. หมวดยี่มือพิเศษเฉพาะ ได้แก่ กลุ่มตำแหน่งที่ต้องใช้ความชำนาญงาน และความสามารถพิเศษโดยเฉพาะ รวมทั้ง ต้องมีประสบการณ์สูงมาก ตั้งแต่ 10 - 25 ปี เช่น ตำแหน่งหัวหน้านักบิน หัวหน้าช่าง เครื่องบิน ฯลฯ

ตารางที่ 2.1 บัญชีกำหนดอัตราค่าจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ

กลุ่มที่ 1 หมวดแรงงาน หมวดกึ่งฝีมือ หมวดฝีมือ และหมวดฝีมือพิเศษระดับต้น

ลำดับที่	อัตราค่าจ้าง		
	รายเดือน	รายวัน	รายชั่วโมง
1	4,100	178.25	25.45
1.5	4,200	182.60	26.10
2	4,300	186.95	26.70
2.5	4,400	191.30	27.30
3	4,500	195.65	27.95
3.5	4,600	200.00	28.55
4	4,700	204.35	29.20
4.5	4,800	208.70	29.80
5	4,900	213.05	30.45
5.5	5,040	219.15	31.30
6	5,180	225.20	32.15
6.5	5,320	231.30	33.05
7	5,460	237.40	33.90
7.5	5,600	243.50	34.80
8	5,740	249.55	35.65
8.5	5,880	255.65	36.50
9	6,020	261.75	37.40
9.5	6,160	267.80	38.25
10	6,300	273.90	39.15
10.5	6,440	280.00	40.00
11	6,590	286.50	40.95
11.5	6,720	292.15	41.75
12	6,860	298.25	42.60
12.5	7,000	304.35	43.50
13	7,140	310.45	44.35
13.5	7,280	316.50	45.20
14	7,430	323.05	46.15
14.5	7,580	329.55	47.10
15	7,730	336.10	48.00
15.5	7,880	342.60	48.95
16	8,040	349.55	49.95

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	อัตราค่าจ้าง		
	รายเดือน	รายวัน	รายชั่วโมง
16.5	8,200	356.50	50.95
17	8,360	363.50	51.95
17.5	8,520	370.45	52.90
18	8,690	377.85	54.00
18.5	8,910	387.40	55.35
19	9,090	395.20	56.45
19.5	9,270	403.05	57.60
20	9,450	410.85	58.70
20.5	9,640	419.15	59.90
21	9,830	427.40	61.05
21.5	10,020	435.65	62.25
22	10,220	444.35	63.50
22.5	10,420	453.05	64.70
23	10,630	462.15	66.00
23.5	10,840	471.30	67.35
24	11,050	480.45	68.65
24.5	11,260	489.55	69.95
25	11,640	506.10	72.30
25.5	11,860	515.65	73.65
26	12,090	525.65	75.10
26.5	12,320	535.65	76.50
27	12,560	546.10	78.00
27.5	12,800	556.50	79.50
28	13,050	567.40	81.05
28.5	13,300	578.25	82.60
29	13,660	589.55	84.20
29.5	13,820	600.85	85.85
30	14,080	612.15	87.45
30.5	14,340	623.50	89.05
31	14,600	634.80	90.70
31.5	14,860	646.10	92.30
32	15,120	657.40	93.90
32.5	15,380	668.70	95.55

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับที่	อัตราค่าจ้าง		
	รายเดือน	รายวัน	รายชั่วโมง
33	15,640	680.00	97.15
33.5	15,900	691.30	98.75
34	16,160	702.60	100.35

หมายเหตุ

กลุ่มตำแหน่งที่มีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่จ้างจาก

- ผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่
- ผู้มีวุฒิปวช. หรือประสบการณ์ 5 ปี
- ผู้มีวุฒิปวส. หรือประสบการณ์ 8 ปี

อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ - ขั้นสูงเป็นไปตามตำแหน่งลูกจ้างประจำแต่ละหมวด

- ยาม, นักการภารโรง เริ่มอัตราค่าจ้างในลำดับที่ 1 ถึง ขั้นสูงสุด
ในลำดับที่ 24

ที่มา : กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง 2538 (ซึ่งยังคงใช้อยู่ในปัจจุบัน)

ตารางที่ 2.2 จำนวนอัตรากำลังลูกจ้างประจำตาม จ.18

ตำแหน่งยาม นักการภารโรง ทั่วประเทศ

หน่วย : อัตรา

ตำแหน่ง	ประจำปี พ.ศ.				
	2540	2541	2542	2543	2544
ยาม	19,117	18,625	17,811	17,371	16,406
นักการภารโรง	65,638	63,708	62,098	61,150	59,665

ที่มา : สำนักงบประมาณ สำนักพัฒนาระบบงานและบุคลากร

ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2545

จากตารางที่ 2.2 ยาม นักการภารโรง เป็นตำแหน่งหมวดแรงงานตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0205/ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 วางลงให้ยุบเลิก ซึ่งได้มีการลดลงทุกปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 – 2544

หมายเหตุ จ.18 คือ บัญชีถือจ่ายค่าจ้างประจำของกรมบัญชีกลาง

ตารางที่ 2.3 งบประมาณรายจ่ายบุคลากรทั่วประเทศ

หน่วย : ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายบุคลากร	ประจำปี พ.ศ.				
	2540	2541	2542	2543	2544
- เงินเดือน	175,499.36	183,193.48	191,825.63	200,829.60	205,599.97
- ค่าจ้างประจำ	24,863.65	24,899.01	24,936.41	24,973.69	25,087.20
- ค่าจ้างชั่วคราว	6,338.29	6,671.88	7,174.06	7,684.68	8,208.99
- เงินประจำตำแหน่ง	2,607.56	3,032.05	3,575.53	4,086.24	3,853.24
- ค่าจ้างเหมาบริการ	2,250.15	2,500.17	3,013.94	3,876.36	4,153.94

ที่มา : สำนักงบประมาณ สำนักนโยบายและสารสนเทศการงบประมาณ

จากตารางที่ 2.3 แสดงว่ามีการจ้างเหมาบริการเพิ่มขึ้น แต่สัดส่วนเงินเดือนและค่าจ้างประจำยังสูงขึ้น เนื่องจากที่มีการขึ้นขึ้นเงินเดือนและค่าจ้างประจำในอัตราร้อยละ 5 ถึง อัตราร้อยละ 6 ทุกปี

ตารางที่ 2.4 ลูกจ้างประจำของส่วนราชการฝ่ายพลเรือน
สรุปจำนวนลูกจ้างประจำรายหมวดตามบัญชีถ้อยจ่าย

หน่วย : อัตรา

หมวด	ประจำปี พ.ศ.				
	2540	2541	2542	2543	2544
1. แรงงาน	134,158	132,399	130,524	128,530	126,277
2. กิ่งฝีมือ	23,135	22,794	22,480	22,145	21,787
3. ฝีมือ	66,726	65,870	65,089	64,273	63,404
4. ฝีมือพิเศษ	13,725	13,456	13,103	12,739	12,358
5. ตำแหน่งชั่วคราว กับข้าราชการ	18,756	18,263	17,732	17,140	16,487

ที่มา : สำนักงบประมาณ สำนักพัฒนาระบบงานและบุคลากร

จากตารางที่ 2.4 แสดงว่าลูกจ้างประจำของส่วนราชการฝ่ายพลเรือนได้ลดลงทุกปี
ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 - 2544 ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ

ตารางที่ 2.5 จำนวนอัตรากำลังลูกจ้างประจำของสำนักงานประมาณ แยกตามตำแหน่ง

ลำดับที่	ตำแหน่ง	อัตรา
1	คนงาน	3
2	คนสวน	1
3	นักการภารโรง	9
4	พนักงานบริการอัดสำเนา	27
5	พนักงานเก็บเอกสาร	2
6	พนักงานเข้าและเย็บเล่ม	6
7	พนักงานรับโทรศัพท์	3
8	ลูกมือช่าง	2
9	พนักงานขับรถยนต์	28
10	พนักงานตรวจทานข้อมูล	48
11	พนักงานพิมพ์ดีดชั้น 3	13
12	พนักงานธุรการชั้น 3	11
13	พนักงานบัญชีชั้น 3	1
14	พนักงานพัสดุชั้น 3	2
15	หัวหน้าหมวดรถยนต์	1
16	หัวหน้าหมวดสถานที่	1
17	ช่างเขียน	1
รวมอัตรากำลังลูกจ้างประจำ		159

ที่มา : สำนักงานประมาณ สำนักอำนวยการและบริหารทั่วไป 2545

สำนักงานประมาณซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ ได้มีการจ้างเหมาบริการงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดจากภาคเอกชน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา แทนตำแหน่งลูกจ้างประจำหมวดแรงงาน คือ ตำแหน่งยามและนักการภารโรง แต่ก็ยังคงมีจำนวนตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 159 ตำแหน่ง ซึ่งต้องใช้วิธีบริหารงานบุคคล ลูกจ้างประจำ โดยอาศัยระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2538 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2539 รวมทั้งหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

3. แนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ

ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ (2543: 28 - 29) ได้กล่าวว่า ในสภาพปัจจุบันและอนาคต กระแสการส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการเป็นกระแสที่มีความเด่นชัดในระดับโลก สาเหตุสำคัญเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์ องค์กรที่อยู่รอดได้จะต้องเป็นองค์กรที่ปรับเปลี่ยนได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว แต่โดยที่ระบบราชการเป็นองค์กรใหญ่มีข้าราชการและลูกจ้างประจำเป็นจำนวนมากประมาณ 2 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 4 ของประชากรทั่วประเทศ และมีการสั่งสมกฎ ระเบียบปฏิบัติเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งในบางกรณีเป็นการเพิ่มขึ้นตอนหรือกระบวนการทำงานมากขึ้น จึงทำให้ขาดความคล่องตัวทั้งในการบริหารเพื่อสนองตอบการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่อการพัฒนาประเทศ ประกอบกับระบบสื่อสารข้อมูลเสรีได้เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถสะท้อนการทำงานของข้าราชการได้มากขึ้น ระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนให้มีความโปร่งใสและสามารถได้รับการตรวจสอบจากสาธารณชนได้ตลอดเวลา

ดร.ปรัชญา เวสารัชช์ (2539: 38-39) สรุปได้ว่าบทบาทของรัฐในระบบประชาธิปไตย ซึ่งเน้นระบบเศรษฐกิจเสรี ควรมีลักษณะของการสนับสนุนมิใช่ครอบงำสังคมกิจการใดที่ภาคเอกชนและภาคประชาชนสามารถดำเนินการได้ดีอยู่แล้ว หรือมีศักยภาพที่จะดำเนินการเองได้ รัฐไม่พึงดำเนินการเอง

ดร.ฉลองภพ สุสังกร์กาญจน์ และดร.อภิชัย พันธุเสน (2539: 80) ได้มีความเห็นว่าภาคราชการควรมีหน้าที่ในการวิเคราะห์สภาพรวมและกำหนดนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการกำกับดูแลให้ภาคธุรกิจ เอกชน สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรม การแบ่งงานและการประสานการทำงานระหว่าง

ภาคราชการและภาคเอกชน จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารภายในประเทศทั้งระบบ

สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2541: 87) ได้สรุปว่า กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ประเทศต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวในเรื่องต่าง ๆ อันจะเอื้อประโยชน์ต่อการแข่งขันกับต่างประเทศ การปรับตัวของระบบราชการก็เช่นกัน ดังแนวคิดที่จะให้รัฐลดบทบาทด้านอื่น ๆ เหลือเพียงการป้องกันประเทศและถ่ายโอนงานอื่น ๆ ให้ภาคเอกชนดำเนินการแทน

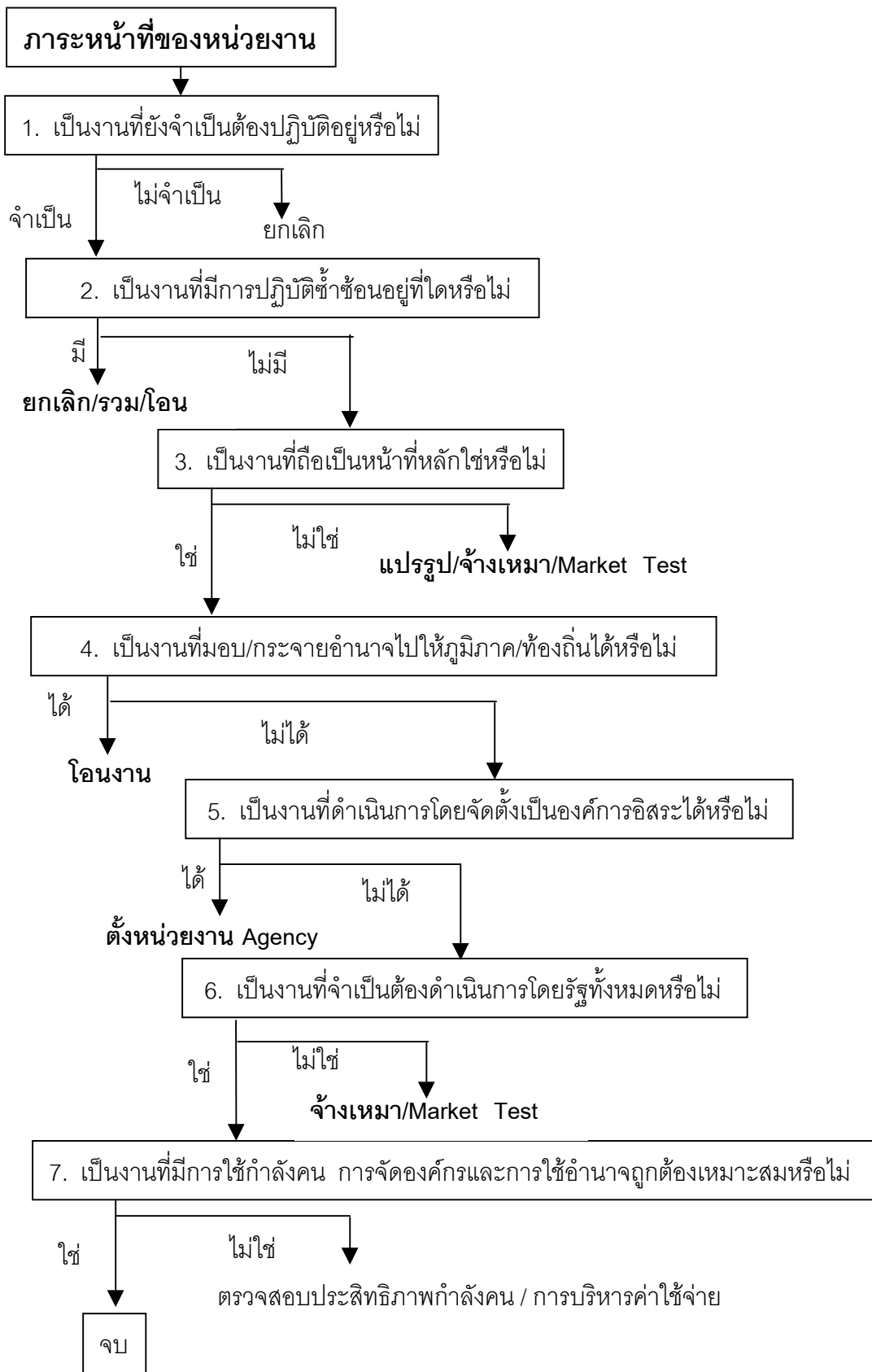
สำนักงาน ก.พ. ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ (2539: 5-6) สรุปว่าส่วนราชการที่ทำงานขาดประสิทธิภาพ มีสาเหตุ

1. ทำงานโดยไม่คำนึงถึงต้นทุน ความคุ้มค่า เป้าหมายและมาตรฐานในการทำงาน เนื่องจากส่วนราชการมีหลักประกันในด้านการเงินจากรัฐบาลอย่างแน่นอน มีอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการคงที่ การล้มละลายเนื่องจากการทำงานขององค์กรล้มเหลวไม่มี การปฏิบัติราชการจึงถือเป็น "หน้าที่" มิใช่เพื่อการ "อยู่รอด" ขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของทรัพยากรที่ใช้ไป

2. มีกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบและวิธีการทำงานที่มากมายซับซ้อน จนทำให้ผู้ทำงานต้องเสียเวลาค้นคว้า ตรวจสอบ อ้างอิงจากแหล่งต่าง ๆ มากจนเกิดความสับสนในเป้าหมายของงาน

3. ขาดเครื่องมือและเทคนิคการบริหารงานที่ทันสมัย

สำนักงาน ก.พ. ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ (2539: 16-17) ว่า การวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนกิจกรรมเบื้องต้นในการทบทวนบทบาท ภารกิจของหน่วยงาน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสื่อความหมายให้กับบุคคลทุกระดับในหน่วยงานว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยคำนึงถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสที่เกื้อหนุน และอุปสรรค ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แผนผังการวิเคราะห์ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

ที่มา : สำนักงาน ก.พ. ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ ;

คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ ฝ่ายเลขานุการ

อมเรศ ศีลาอ่อน (2543: 62) กล่าวว่า การสรรหาคนเข้าสู่ระบบราชการต้องสอดคล้องกับความต้องการกำลังคนที่เปลี่ยนแปลงไป สมัยก่อนระบบราชการจะสรรหาคนเข้าสู่ระบบตั้งแต่ภารโรงถึงอธิบดี แต่ปัจจุบันต้องมีการทบทวนว่า กำลังคนบางตำแหน่งเราต้องสรรหาเองหรือไม่ ให้เอกชนดำเนินการได้หรือไม่ นักการภารโรง ยาม พนักงานบริการ สามารถให้ภาคเอกชนจ้างเหมาไปดำเนินการได้

ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543: 98) ได้ถ่ายทอดแนวคิดความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการ จากวิกฤตเศรษฐกิจได้มีความพยายามของหลายฝ่ายที่จะวิเคราะห์ วิจัยจนถึงสาเหตุต้นตอของวิกฤตที่เกิดขึ้น ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่มีมักจะถูกกล่าวถึงคือ ปัญหาความบกพร่องของระบบราชการ จึงได้เกิดความตื่นตัวในการปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแผนแม่บทในการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544 และได้ให้มีคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี
ที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย | ประธานกรรมการ |
| 2. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| 3. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |
| 4. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี | กรรมการ |
| 5. เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา | กรรมการ |
| 6. เลขาธิการ ก.พ. | กรรมการ |
| 7. เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนา
การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ | กรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ | กรรมการ |
| 9. อธิบดีกรมบัญชีกลาง | กรรมการ |
| 10-24. กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ | กรรมการ |
| 25. เลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ | กรรมการและเลขานุการ |
| 26. รองเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 27. ผู้แทนสำนักงาน ก.พ. | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 28. ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 29. ผู้แทนสำนักงบประมาณ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

สภาพปัจจุบันและอนาคตทำให้การปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการมีความสำคัญ แต่ระบบราชการเป็นองค์กรใหญ่มีข้าราชการและลูกจ้างประจำจำนวนมาก ทำให้ไม่คล่องตัวในการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารเพื่อสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่อการพัฒนาประเทศ จึงเห็นว่าภาคราชการควรลดบทบาทภาระหน้าที่ที่ไม่จำเป็นให้ภาคเอกชน ดำเนินการแทน ซึ่งภาระงานของภาครัฐจะเน้นด้านการกำกับดูแลเท่านั้น สำนักงาน ก.พ. จึงได้กำหนดแผนแม่บทในการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 - 2544 และให้มีคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการทำการศึกษาและปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ

สำนักงานประมาณซึ่งเป็นหน่วยงานในภาครัฐ ได้มีการจ้างเหมาภาคเอกชนดำเนินการในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ซึ่งเป็นการลดบทบาทภาระหน้าที่ที่ไม่จำเป็นให้ภาคเอกชนดำเนินการแทน โดยคำนึงถึงต้นทุน ความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่หน่วยงาน

4. มาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ

บุญแสง ชีระภากร (2542: 118-119) สรุปได้ว่า ในการปฏิรูประบบราชการของทุกประเทศ ปัญหาหนึ่งที่เหมือนกัน คือ ปัญหาด้านกำลังคนที่มีจำนวนมากเกินไปซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่น ๆ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายด้านกำลังคนที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ถ้าหากไม่มีการควบคุม งบประมาณของประเทศจะเพียงพอเฉพาะการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้างเท่านั้น จะไม่มีเหลือสำหรับการพัฒนาประเทศเลย เช่น งบประมาณประจำปี พ.ศ.2542 จำนวน 825,000 ล้านบาท ถูกใช้เป็นการใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคคลถึง 349,057.3 ล้านบาท หรือร้อยละ 42.3

บุญแสง ชีระภากร (2542: 130) ได้สรุปว่า เมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.2541 มีการยุบเลิกตำแหน่งลูกจ้างประจำในราชการฝ่ายพลเรือนที่เกษียณอายุและว่างลงระหว่างปีจำนวน 4,527 อัตรา ซึ่งการยุบเลิกตำแหน่งลูกจ้างประจำนี้ ทำให้ส่วนราชการสามารถนำงบประมาณที่ประหยัดได้ประมาณ 647 ล้านบาท (คำนวณจากค่าเฉลี่ยของการจ้างขั้นต่ำสุดและสูงสุด) ไปใช้ในการบริหารและพัฒนางานด้านอื่น ๆ ได้

สำนักงบประมาณ คณะกรรมการพิจารณางบประมาณรายจ่าย (2545: 6) การตั้งงบประมาณสำหรับลูกจ้างประจำให้ปฏิบัติตามมาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ: ลูกจ้างประจำ โดยเฉพาะกรณีลูกจ้างประจำในหมวดแรงงาน เมื่อตำแหน่งว่างลงให้ยุบเลิกและควรเร่งดำเนินการจ้างเหมาบริการ

จันทนา ฉัตตะวีระ (2544: 44 - 45) ได้วิเคราะห์ว่าจากนโยบายของรัฐบาลตั้งแต่วรัฐบาลของนายกรัฐมนตรี นายชวน หลีกภัย จนถึงรัฐบาลของนายกรัฐมนตรี พันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร ได้มีแนวคิดในส่วนของกฎปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเช่นกัน โดยมีนโยบายปรับปรุงบทบาทภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้การสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนและประชาชน โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนสามารถมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2539: 1-16) ว่าการปรับปรุงบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของราชการและการควบคุมค่าใช้จ่ายภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อชะลออัตราการเพิ่มของค่าใช้จ่ายด้านบุคคลโดยรวม ในขณะที่คงรักษาเป้าหมายการเพิ่มรายได้ต่อคนของข้าราชการและลูกจ้างประจำ
2. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการพิจารณาใช้ประโยชน์กำลังคนที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านบุคคลและมีขนาดกำลังคนที่เหมาะสม ซึ่งเน้นด้านคุณภาพมากกว่าปริมาณ
3. เพื่อปรับขนาดภาครัฐให้กะทัดรัดและมีประสิทธิภาพสูง

มาตรการชะลอการเพิ่มกำลังคนภาครัฐในลูกจ้างประจำ ให้ทุกส่วนราชการให้ความสนใจอย่างจริงจังในการใช้กำลังคนอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยไม่เพิ่มอัตรากำลังคน ตลอดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ให้สำนักงบประมาณคำนึงถึงการจ้างเหมาเพื่อแทนการจ้างลูกจ้างและจัดสรรงบประมาณเพื่อการนี้ ในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีให้กับส่วนราชการและได้ให้มีคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 202 / 2538) ประกอบด้วย รองนายกรัฐมนตรีที่รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นประธาน และผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แทนจากหน่วยงานกลาง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงการคลัง สำนักงบประมาณ และสำนักงาน ก.พ. โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.

เป็นฝ่ายเลขานุการร่วม และให้คณะกรรมการนี้มีหน้าที่ศึกษา กำหนดเป้าหมาย รายละเอียดและวิธีดำเนินการตามมาตรการและจัดทำแผนการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

มาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ ซึ่งได้สอดคล้องกับ

1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544)

ได้กำหนดให้ปรับปรุงบทบาทการบริหารจัดการของส่วนราชการด้วยการลดบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ลดขนาดโครงสร้างและกำลังคนของระบบราชการและสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการลงทุนด้านบริหารการศึกษา ด้านสาธารณสุขและด้านบริการโครงสร้างพื้นฐานอย่างเต็มศักยภาพ

2. นโยบายของรัฐบาล รัฐบาลได้มีนโยบายที่ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนบทบาทโดยให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินงานบางอย่างแทนส่วนราชการ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ ดังนี้

2.1 มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคคลภาครัฐ เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2541 เพิ่มความเข้มงวดในการดูแลค่าใช้จ่ายด้านบุคคลให้เป็นไปอย่างประหยัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2541 เห็นชอบกับมาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ : ลูกจ้างประจำ ซึ่งมีสาระสำคัญให้ยุบเลิกตำแหน่งลูกจ้างประจำหมวดแรงงานที่ว่างลง และให้ส่วนราชการเร่งการจ้างเหมาบริการในงานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัยและงานดูแลรักษาต้นไม้ สนามหญ้า สวนหย่อม ของทางราชการ

2.3 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 เห็นชอบให้จัดกลุ่มภารกิจของรัฐออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

- ภารกิจที่เป็นของส่วนราชการ
- ภารกิจที่เป็นของรัฐวิสาหกิจ
- ภารกิจที่ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ
- ภารกิจที่เป็นของท้องถิ่น
- ภารกิจที่เป็นขององค์กรประชาชน
- ภารกิจที่ควรจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน

ซึ่งในส่วนของภารกิจที่ควรให้เอกชนดำเนินการ ในขณะนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณ และสำนักงาน ก.พ. ได้เร่งผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ ปรับลดบทบาทและภารกิจลงและถ่ายโอนงานบางอย่างให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการแทน โดยมีกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องด้วย

2.4 แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ มีวิธีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคลให้สอดคล้องกับระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่พัฒนารูปแบบการจ้างงานในภาครัฐให้มีความหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเงื่อนไขการทำงานและรูปแบบองค์กร โดยการจ้างงานเฉพาะเรื่อง การรับงานร่วมกัน (Job Sharing) การจ้างงานในระบบเปิด

3. มติคณะรัฐมนตรี ซึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ

3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการพิจารณาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงต้นทุน ค่าใช้จ่ายด้านบุคคล และมีขนาดกำลังคนที่เหมาะสมซึ่งเน้นด้านคุณภาพมากกว่าปริมาณ เพื่อปรับขนาดภาครัฐให้กระชับและมีประสิทธิภาพสูง (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0201/ว 24 ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2537)

3.2 จัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อนำอัตราหรือเกลี่ยอัตราให้กับงานที่มีความสำคัญมากกว่า (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0201/ว 24 ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2537)

3.3 งานที่สามารถจ้างเหมาบริการเอกชนได้ ให้ถ่ายโอนหรือดำเนินการจ้างเหมาบริการเอกชน (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0201/ว 24 ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2537)

3.4 ให้ระงับการกำหนดอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างประจำเพิ่มเติม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 - 2544 (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 37 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2541)

3.5 ให้ยุบเลิกอัตราจากผลการเกษียณอายุ สำหรับตำแหน่งข้าราชการ/ลูกจ้างประจำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2541-2544 (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 37 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2541)

3.6 ตำแหน่งลูกจ้างประจำในหมวดแรงงาน เมื่อตำแหน่งว่างลงให้ยุบเลิกและให้เร่งดำเนินการจ้างเหมาบริการ โดยเฉพาะในเรื่องการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ การทำความสะอาดและการดูแลรักษาต้นไม้หรือสวนไม้ประดับ (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0205/ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541)

3.7 การปรับปรุงส่วนราชการระดับกรมหรือภายในกรม จะต้องไม่ทำให้งบประมาณด้านบุคลากรของส่วนราชการนั้นเพิ่มขึ้น (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0204/ว 144 ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2541)

มาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ เป็นมาตรการซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีมติคณะรัฐมนตรีในการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรภาครัฐ แต่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังเช่นการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นการศึกษาหาข้อมูลสนับสนุนการควบคุมค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานงบประมาณ ซึ่งสามารถประหยัดงบประมาณเพื่อนำไปส่งเสริมประสิทธิภาพด้านอื่น

5. การจ้างเหมาบริการ

ณัฐระ ผดุงวัตร (2545: 3) การจ้างเหมาบริการ เป็นการซื้อบริการจากภาคเอกชน เพื่อให้ปฏิบัติงานบางอย่างที่รัฐไม่มีผู้ปฏิบัติหรือมีผู้ปฏิบัติไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจ้างเหมาบริการภาคเอกชน ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการใช้การจ้างเหมาบริการทดแทนการขาดแคลนบุคลากรประเภทลูกจ้างประจำ ปฏิบัติภารกิจภายใต้การดำเนินมาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ : ลูกจ้างประจำ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2541 ซึ่งสาระสำคัญ คือ ให้ยุบเลิกตำแหน่งลูกจ้างประจำหมวดแรงงานที่ว่างลง และให้ส่วนราชการเร่งจ้างเหมาบริการในงานรักษาความปลอดภัย งานรักษาความสะอาด และงานดูแลรักษาต้นไม้ สนามหญ้า สวนหย่อมของทางราชการ เพื่อลดบทบาทและภารกิจของภาครัฐดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้ว และเป็นการลดขนาดกำลังคนและค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐควบคู่กันไปด้วย

สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2542: 5-25) ได้ชี้แจงว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 เห็นชอบให้จัดกลุ่มภารกิจของรัฐออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

- ภารกิจที่เป็นของส่วนราชการ
- ภารกิจที่เป็นของรัฐวิสาหกิจ

- ภารกิจที่ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ
- ภารกิจที่เป็นของท้องถิ่น
- ภารกิจที่เป็นขององค์กรประชาชน
- ภารกิจที่ควรจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน

ซึ่งในส่วนของภารกิจที่ควรให้เอกชนดำเนินการในขณะนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณ และสำนักงาน ก.พ. ได้เร่งผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ ปรับลดบทบาทและภารกิจลง ให้ถ่ายโอนงานบางอย่างให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการแทน ดังเช่นการปฏิรูประบบราชการของประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดมาตรการในการลดขนาดระบบราชการ ส่วนกลาง คือ การถ่ายโอนงานภาครัฐให้เอกชนทำ (Privatization) และยังส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐจ้างเอกชน ดำเนินงานบางอย่างแทนรัฐเป็นครั้งคราวด้วย (สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ 2544: 40) ส่วนยุทธศาสตร์ในการปฏิรูปภาคราชการของประเทศสวีเดน คือ การเปิดโอกาส ให้มีการแข่งขันโดยวิธีการแข่งขันกันเสนอราคา (Tender) ในการให้ภาคเอกชนรับกิจกรรมของภาคราชการในการบริหารส่วนกลางไปดำเนินการ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์ 2542: 42-43) และประเทศสหราชอาณาจักร สมัยรัฐบาลแบล สนับสนุนนโยบายการแปรรูปงานภาครัฐให้ภาคเอกชนดำเนินการ (Privatization) ให้ความสำคัญกับการสร้างร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน รัฐบาลเป็นผู้ซื้อบริการจากภาคเอกชน อีกทีหนึ่ง (สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ 2544: 152)

สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2542: 6-25) ว่า การปรับเปลี่ยนบทบาทของรัฐจากการเป็นผู้ควบคุมและปฏิบัติการเองมาเป็นผู้กำกับดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาประเทศมากขึ้น มีแนวทางดำเนินการหลายแนวทาง กล่าวคือ

1. การที่รัฐถอนตัวออกจากการดำเนินกิจกรรมบางอย่างและถ่ายโอนงานนั้นให้ภาคเอกชนดำเนินการแทน
 2. การที่รัฐถอนตัวออกจากการดำเนินกิจกรรมบางอย่างและถ่ายโอนงานนั้นให้ภาคเอกชนดำเนินการแทน โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด
 3. การจ้างเหมาบริการ เป็นการที่รัฐซื้อบริการจากภาคเอกชนเพื่อให้ปฏิบัติงานบางอย่างที่รัฐไม่มีผู้ปฏิบัติหรือมีผู้ปฏิบัติไม่เพียงพอ
- การจ้างเหมาบริการ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้การปฏิรูประบบราชการเป็นไปอย่าง

มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จและจะทำให้ธุรกิจการให้บริการของภาคเอกชนขยายตัว มีการจ้างงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมและ เป็นการจ้างบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลให้ปฏิบัติงานของรัฐโดยดำเนินการจ้างหรือดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การจ้างเหมาบริการจึงมีความหมายแตกต่างจากการถ่ายโอนงานให้เอกชนดำเนินการแทนรัฐในประเด็นที่ว่า การจ้างเหมาบริการจะถือว่างานยังเป็นของรัฐอยู่ โดยรัฐจะต้อง ตั้งงบประมาณเพื่อซื้อบริการจากผู้รับจ้างแทนการให้ข้าราชการหรือลูกจ้างเป็นพนักงานนั้น ส่วน การถ่ายโอนงานให้เอกชนดำเนินการ คือ การที่ทางราชการเลิกทำงานบางอย่างและ ส่งเสริมให้ภาคเอกชนทำแทน

ลักษณะงานที่สามารถจ้างเหมาบริการได้มีทั้งงานที่ใช้แรงงาน งานที่ใช้ทักษะฝีมือ และงานทางวิชาการ อาทิเช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานดูแลต้นไม้ สนามหญ้า และสวนหย่อม งานยานพาหนะ งานศึกษาวิจัย งานติดตามประเมินผล งานจัดทำ คำแปล งานผลิตและพิมพ์เอกสาร งานผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์ งานสถิติข้อมูลสารสนเทศ งานพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ งานบันทึกข้อมูล งานสำรวจออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง งานซ่อมบำรุงยานพาหนะ งานพัฒนาบุคคล งานตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน และงานเทคนิค ต่าง ๆ ที่เอกชนมีความชำนาญมากกว่า เป็นต้น

งบประมาณที่ใช้ในการจ้างเหมาบริการให้ใช้งบประมาณในหมวดค่าตอบแทนใช้สอย และวัสดุ หมวดเงินอุดหนุน หรือหมวดรายจ่ายอื่น ที่เบิกจ่ายในลักษณะค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุของงาน / โครงการใด ๆ ในแผนงานเดียวกัน หากส่วนราชการมีงบประมาณในหมวด รายจ่ายดังกล่าวไม่เพียงพอ หรือมีกรณีที่ต้องตกลงกับสำนักงบประมาณก่อนดำเนินการ ก็ให้ขอ ทำความตกลงกับสำนักงบประมาณตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ เพื่อโอน และ/ หรือเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณเหลือจ่ายในหมวดใด ๆ ของงาน / โครงการ ภายใต้ แผนงานเดียวกันหรืองาน / โครงการใดในต่างแผนงาน มาตั้งจ่ายในหมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ ของงาน / โครงการ ภายใต้แผนงานที่จะดำเนินการจ้างเหมาเพื่อให้มีวงเงิน เพียงพอก่อน จึงจะดำเนินการจ้างเหมาบริการได้

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจ้างเหมาบริการ มีดังนี้

1. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2525 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่ายในการจ้างเหมาบริการของกระทรวงการคลัง
 - 2.1 หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0514/ว 80 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2533
 - 2.2 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0526.7/ว 62 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2539
 - 2.3 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0526.7/ว 129 ลงวันที่ 14 ตุลาคม 2539
 - 2.4 หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0526.7/ว 6700 ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2540
 - 2.5 หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0502/ว 101 ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2533
 - 2.6 หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0526.5/ว 28596 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2540
 - 2.7 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0526.5/ว 131 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2541
3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการ

ให้ส่วนราชการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาบริการจากเงินงบประมาณในแต่ละประเภทรายการตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังได้เวียนแจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติได้ กฎหมายระเบียบและหลักเกณฑ์ข้อ 2.1 - 2.4 กรณีเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาบริการรายการอื่น ๆ ที่กระทรวงการคลังมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ ให้หัวหน้าส่วนราชการเจ้าของงบประมาณใช้ดุลพินิจในการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาบริการรายการนั้น ๆ ได้ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นเหมาะสมและประหยัด โดยคำนึงถึงประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0502/ว 101 ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2533

กรณีมีเงินงบประมาณไม่เพียงพอ ให้ส่วนราชการพิจารณาใช้เงินนอกงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายได้เท่าที่ไม่ขัดกับระเบียบเงินนอกงบประมาณแต่ละประเภท

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจ้างเหมาบริการ

หัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง อธิบดี ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือหัวหน้าส่วนราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล แล้วแต่กรณี

หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับกองหรือแผนกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุ หรือข้าราชการซึ่งได้รับแต่งตั้งจากหัวหน้าส่วนราชการให้มีหน้าที่หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

เจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัสดุ หรือผู้ได้รับแต่งตั้งจากหัวหน้าส่วนราชการให้มีหน้าที่หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชีหรือผู้ได้รับแต่งตั้งจากหัวหน้าส่วนราชการให้มีหน้าที่หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี

ขั้นตอนการดำเนินการจ้างเหมาบริการ

การจ้างเหมาบริการของสำนักงบประมาณในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด สำนักงบประมาณได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และระเบียบการเบิกค่าใช้จ่าย ดังนี้

ขั้นตอนแรก : ตรวจสอบงบประมาณ สำนักงบประมาณเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจจ้างเหมาบริการในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2537 จึงได้มีการตั้งงบประมาณเพื่อการจ้างเหมาบริการในหมวดค่าตอบแทน วัสดุ และวัสดุ ไว้แล้ว

ขั้นตอนที่ 2 : ตรวจสอบประเภทงาน ว่าการจ้างเหมาบริการงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงบประมาณ เป็นงานที่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังมอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการ (ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ) ใช้ดุลพินิจเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาบริการได้เอง

ขั้นตอนที่ 3 : ประเมินราคา พิจารณาจาก

1. การจ้างเหมาบริการงานรักษาความปลอดภัย มีมติคณะรัฐมนตรีที่ สร 0203/ว 26 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2525 กำหนดให้ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่มีความประสงค์จะจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ติดต่อจ้างจาก “สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก” ก่อน หากสำนักงานรักษาความปลอดภัย ฯ ไม่สามารถรับดำเนินการได้ จึงให้ดำเนินการจ้างตามระเบียบพัสดุต่อไป สำนักงบประมาณได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี

ดังกล่าว จึงได้จ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย จากสำนักงานรักษาความปลอดภัย
องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2. การจ้างเหมาบริการงานรักษาความสะอาด ได้มีการประสานงานกับหน่วย
ราชการอื่นที่มีการจ้างเหมาบริการงานรักษาความสะอาดเช่นกัน โดยจะขอข้อมูลอัตราค่าจ้าง
เหมาบริการคิดเทียบราคาเป็นตารางเมตร ซึ่งการพิจารณาการจ้างเหมาบริการจะอยู่ในเกณฑ์ที่
หน่วยราชการอื่นๆทำการจ้างอยู่และในเกณฑ์ที่สำนักงานประมาณเคยจ้างมาเมื่อปีก่อน

ขั้นตอนที่ 4 : กำหนดวิธีการจัดจ้าง การกำหนดวิธีการจ้างได้ดูจากระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

**สำนักงานประมาณ ได้ดำเนินวิธีการจัดจ้างโดยวิธีสอบราคา ซึ่งเป็นการจ้างที่
ราคาเกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท**

ขั้นตอนที่ 5 : ขอความเห็นชอบ เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานเสนอขอความเห็น
เห็นชอบต่อรองผู้อำนวยการสำนักงานประมาณที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจากผู้
สำนักงานประมาณ (หัวหน้าส่วนราชการ) ซึ่งในรายงานจะมีรายละเอียด ดังนี้

1. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องจ้าง
2. รายละเอียดของงานที่จะจ้าง
3. ราคาที่ส่วนราชการอื่นทำการจ้างเหมาบริการและราคาที่เคยจ้างครั้งหลังสุดภายใน
ระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ
4. วงเงินที่จะจ้างในครั้งนี้
5. กำหนดเวลาสิ้นสุดของสัญญาการจ้าง
6. วิธีที่จะจ้างและเหตุผลที่ต้องจ้างโดยวิธีนั้น
7. การขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการสอบราคา

ขั้นตอนที่ 6 : ตั้งคณะกรรมการ โดยรองผู้อำนวยการสำนักงานประมาณที่ได้รับ
มอบหมายให้รับผิดชอบจากผู้สำนักงานประมาณ (หัวหน้าส่วนราชการ) เป็นผู้แต่งตั้ง
คณะกรรมการเปิดซองสอบราคา ซึ่งประกอบด้วย

- ประธานกรรมการ 1 คน
- กรรมการอย่างน้อย 2 คน

ขั้นตอนที่ 7 : ดำเนินการจัดจ้าง วิธีสอบราคา การจ้างเหมาบริการงานรักษา
ความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณเป็นการจ้างเหมาบริการที่มีราคา

เกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท จึงได้ดำเนินวิธีการจัดจ้างโดยวิธีสอบราคา ดังนี้

1. ให้เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำเอกสารสอบราคา โดยอย่างน้อยให้แสดงรายการดังต่อไปนี้
 - 1.1 คุณลักษณะเฉพาะหรือแบบรูปรายการละเอียดและปริมาณงานที่ต้องการจ้าง ในกรณีที่จำเป็นต้องดูสถานที่ หรือชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมประกอบให้กำหนดสถานที่วันเวลาที่นัดหมายไว้ด้วย
 - 1.2 คุณสมบัติของผู้เข้าเสนอราคาซึ่งจะต้องมีอาชีพรับจ้างงานนั้น ๆ โดยให้ผู้เสนอราคาแสดงหลักฐานดังกล่าวด้วย
 - 1.3 ข้อกำหนดให้ผู้เข้าเสนอราคาเสนอราคารวมทั้งสิ้นและราคาต่อหน่วยหรือต่อรายการ (ถ้าทำได้) พร้อมทั้งระบุหลักเกณฑ์โดยชัดเจนว่า จะพิจารณาราคารวมหรือราคาต่อหน่วยหรือต่อรายการ ในกรณีไม่ได้กำหนดไว้ในเอกสารสอบราคา ให้พิจารณาราคารวม
 - 1.4 แบบใบเสนอราคา โดยกำหนดไว้ด้วยว่าในการเสนอราคาให้ลงราคารวมทั้งสิ้นเป็นตัวเลข และต้องมีตัวหนังสือกำกับ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ
 - 1.5 กำหนดระยะเวลายื่นราคาเท่าที่จำเป็นต่อทางสำนักงบประมาณ และมีเงื่อนไขด้วยว่าซองเสนอราคาที่ยื่นต่อทางสำนักงบประมาณและลงทะเบียนรับซองแล้วจะถอนคืนมิได้
 - 1.6 กำหนดวันที่จะเริ่มงาน และวันที่สิ้นสุดของสัญญา
 - 1.7 กำหนดสถานที่ วัน เวลา เปิดซองสอบราคา
 - 1.8 ข้อกำหนดให้ผู้เสนอราคาผนึกซองราคาให้เรียบร้อย ก่อนยื่นต่อสำนักงบประมาณ (จำหน่ายถึงประธานกรรมการเปิดซองสอบราคาการจ้างครั้งนั้น) และส่งถึงสำนักงบประมาณก่อนวันเปิดซอง โดยให้ส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ พร้อมจัดทำบัญชีรายการเอกสารเสนอมาพร้อมกับซองราคาด้วย
 - 1.9 กำหนดเงื่อนไขในการสงวนสิทธิ์ที่จะถือว่าผู้ที่ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงกับสำนักงบประมาณเป็นผู้ทิ้งงาน
 - 1.10 ข้อกำหนดว่า ผู้เข้าเสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาตามชนิดและอัตราที่กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.11 ร่างสัญญา รวมทั้งการแบ่งงวดงาน การจ่ายเงิน เงื่อนไขการจ่ายเงินล่วงหน้า (ถ้ามี) และอัตราค่าปรับ

1.12 ข้อสงวนสิทธิ์ว่า สำนักงานประมาณจะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่เป็นผู้ทำงานของทางราชการ และสำนักงานประมาณทวงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะด หรือเลือกจ้างโดยไม่จำต้องจ้างจากผู้เสนอราคาต่ำสุดเสมอไป รวมทั้งจะพิจารณายกเลิกการสอบราคาและลงโทษผู้เสนอราคาเสมือนเป็นผู้ทำงานหากมีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำไปโดยไม่สุจริตหรือมีการสมยอมกันในการเสนอราคา

2. เผยแพร่การสอบราคาและรับรองเสนอราคาโดยให้ดำเนินการดังนี้

2.1 ก่อนวันเปิดซองสอบราคาไม่น้อยกว่า 10 วัน เจ้าหน้าที่พัสดุติดประกาศเผยแพร่การสอบราคาไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานประมาณ

2.2 ในการยื่นซองสอบราคา ผู้เสนอราคาจะต้องผนึกซองจำหน่ายถึงประธานคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาการจ้างครั้งนั้น และส่งถึงสำนักงานประมาณผู้ดำเนินการสอบราคาก่อนวันเปิดซองสอบราคา โดยยื่นโดยตรงต่อสำนักงานประมาณ

2.3 ให้เจ้าหน้าที่ลงรับโดยไม่เปิดซองพร้อมระบุวันและเวลาที่รับของ เมื่อผู้เสนอราคายื่นซอง ให้ออกใบรับให้แก่ผู้ยื่นซอง เวลารับของและให้ส่งมอบของให้แก่ผู้อำนวยการส่วนบริหารการเงินและสินทรัพย์ (หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ) ทันที

2.4 ให้ผู้อำนวยการส่วนบริหารการเงินและสินทรัพย์ (หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ) เก็บรักษาของเสนอราคาทุกราย โดยไม่เปิดซองและเมื่อถึงกำหนดเวลาเปิดซองสอบราคาแล้ว ให้ส่งมอบของเสนอราคาพร้อมทั้งรายงานผลการรับของต่อคณะกรรมการเปิดซองสอบราคา เพื่อดำเนินการต่อไป

3. เปิดซองสอบราคา คณะกรรมการเปิดซองสอบราคามีหน้าที่ดังนี้

3.1 เปิดซองใบเสนอราคา และอ่านแจ้งราคาพร้อมบัญชีรายการเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของผู้เสนอราคาทุกราย โดยเปิดเผยตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดและตรวจสอบรายการเอกสารตามบัญชีของผู้เสนอราคาทุกราย แล้วให้กรรมการทุกคนลงลายมือชื่อกำกับไว้ในใบเสนอราคาทุกแผ่น

3.2 ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคา ใบเสนอราคา แคลคูลัสหรือแบบรูป และรายการละเอียด แล้วคัดเลือกผู้เสนอราคาที่ต้องทำตามเงื่อนไขในเอกสารสอบราคา

3.3 พิจารณาคัดเลือกงานจ้างของผู้เสนอราคาที่ต้องตาม 3.2 ที่มีคุณภาพ

และคุณสมบัติเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานประมาณ และเสนอจ้างจากรายที่คัดเลือกไว้แล้ว ซึ่งเสนอราคาต่ำสุด

ในกรณีที่ผู้เสนอราคาต่ำสุดดังกล่าวไม่ยอมเข้าทำสัญญา หรือข้อตกลงกับสำนักงานประมาณในเวลาที่กำหนดตามเอกสารสอบราคา ให้คณะกรรมการพิจารณาจากผู้เสนอราคาต่ำรายถัดไปตามลำดับ

ถ้ามีผู้เสนอราคาเท่ากันหลายราย ให้เรียกผู้เสนอราคาดังกล่าวมาขอให้เสนอราคาใหม่พร้อมกัน ด้วยวิธียื่นซองเสนอราคา

ถ้าปรากฏว่าราคาของผู้เสนอรายที่คณะกรรมการเห็นสมควรจ้างสูงกว่าวงเงินที่จะจ้าง ให้คณะกรรมการเปิดซองสอบราคาดำเนินการตามวิธีการต่อไป

3.4 ในกรณีที่ผู้เสนอราคาถูกต้องตรงตามรายละเอียด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารสอบราคาเพียงอย่างเดียว ให้คณะกรรมการดำเนินการตาม 3.3 โดยอนุโลม

3.5 ให้คณะกรรมการรายงานผลการพิจารณาและความเห็นพร้อมด้วยเอกสารที่ได้รับไว้ทั้งหมดต่อรองผู้อำนวยการสำนักงานประมาณที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจากผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานประมาณ(หัวหน้าส่วนราชการ)เพื่อสั่งการ โดยเสนอผ่านผู้อำนวยการส่วนบริหารการเงินและสินทรัพย์(หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ)

การจ้างโดยวิธีสอบราคาที่ปรากฏว่าราคาของผู้เสนอราคารายที่คณะกรรมการเห็นสมควรจ้างยังสูงกว่าวงเงินที่จะจ้าง ให้คณะกรรมการเปิดซองสอบราคาดำเนินการตามลำดับดังนี้

1) เรียกผู้เสนอราคารายนั้นมาต่อรองราคาให้ต่ำสุดเท่าที่จะทำได้ หากผู้เสนอราคารายนั้นยอมลดราคาแล้ว ราคาที่เสนอใหม่ไม่สูงกว่าวงเงินที่จะจ้างหรือสูงกว่าแต่ส่วนที่สูงกว่านั้นไม่เกินร้อยละสิบของวงเงินที่จะจ้าง หรือต่อรองแล้วไม่ยอมลดราคาลงอีก แต่ส่วนที่สูงกว่าวงเงินที่จะจ้างนั้นไม่เกินร้อยละสิบของวงเงินที่จะจ้าง ถ้าเห็นว่าราคาดังกล่าวเป็นราคาที่เหมาะสม ก็ให้เสนอจ้างผู้เสนอราคารายนั้น

2) ถ้าดำเนินการตาม 1) แล้วไม่ได้ผล ให้เรียกผู้เสนอราคาที่คณะกรรมการเห็นสมควรจ้างทุกรายมาต่อรองราคาใหม่พร้อมกัน ด้วยวิธียื่นซองเสนอราคาภายในกำหนดระยะเวลาอันควร หากรายใดไม่มายื่นซองให้ถือว่ารายนั้นยื่นราคาตามที่เสนอไว้เดิม หากผู้เสนอราคาต่ำสุดในการต่อรองราคาคั้งนี้เสนอราคาไม่สูงกว่าวงเงินที่จะจ้างหรือสูงกว่า แต่ส่วนที่สูงกว่านั้นไม่เกินร้อยละสิบของวงเงินที่จะจ้าง ถ้าเห็นว่าราคาดังกล่าวเป็นราคาที่เหมาะสมแล้วก็ให้เสนอจ้างจากผู้เสนอราคารายนั้น

3) ถ้าดำเนินการตาม 2) แล้วไม่ได้ผลให้เสนอความเห็นต่อรองผู้อำนวยการสำนักงานประมาณที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบจากผู้ดำเนินการสำนักงานประมาณ (หัวหน้าส่วนราชการ) เพื่อประกอบการใช้ดุลพินิจว่าจะสมควรลดรายการ ลดจำนวน หรือลดเนื้องาน หรือขอเงินเพิ่มเติม หรือยกเลิกการสอบราคาเพื่อดำเนินการสอบราคาใหม่

ขั้นตอนที่ 8 : การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการ ให้ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ

สำนักงานประมาณได้มีการจ้างเหมาบริการงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด โดยมีขั้นตอนการจ้างเหมาตามที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นและได้ใช้วิธีสอบราคา ซึ่งมีการจ้างราคาเกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท ทั้งได้มีการดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจ้างเหมาบริการ

6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับต้นทุน

องค์อร เสตะเวช (2544: 56) ได้เสนอว่า การคำนวณต้นทุนของกิจกรรม (Activity Costing) ในส่วนราชการจะต้องตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ได้รับและต้นทุนที่ใช้ไป คือ

1. การเพิ่มการจัดสรรงบประมาณในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ตอบแทนสูงเมื่อเทียบกับรายจ่ายที่ใช้ไป
 2. การลดการจัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการแล้วก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่ำ
 3. การยกเลิกการจัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมที่หมดความจำเป็นหรือซ้ำซ้อน
- ประเด็นการพิจารณาการคำนวณต้นทุนของกิจกรรมในส่วนราชการ**

1. ส่วนราชการมีระบบบริหารทางการเงินที่ทำให้เกิดการกระจายต้นทุนเข้าไปในกิจกรรมหลักได้ ซึ่งการคำนวณต้นทุนจะต้องคำนึงถึงต้นทุนทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง
2. มีการระบุผลผลิตที่จะได้รับจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ
3. มีกระบวนการจำแนกต้นทุนรวมออกเป็นต้นทุนทางตรง และต้นทุนทางอ้อมในแต่ละกิจกรรม
4. มีการหาต้นทุนต่อหน่วยของผลผลิต
5. กิจกรรมที่ส่วนราชการดำเนินการจะมีการพิจารณา โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญ และต้นทุนต่อหน่วยมากกว่าการใช้ข้อมูลในอดีต

6. มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องระบบบัญชีต้นทุน
7. ส่วนราชการใช้ผลของข้อมูลด้านต้นทุนในเรื่องของ
 - 7.1 การช่วยตัดสินใจการดำเนินการ กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งว่าคุ้มกับต้นทุนหรือไม่
 - 7.2 การเปรียบเทียบระดับของต้นทุนในช่วงเวลาต่าง ๆ
 - 7.3 การประเมินทางเลือกอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดต้นทุนที่ต่ำกว่า แต่ได้ผลงานหรือผลประโยชน์เหมือนเดิม

สุวิมล เหลืองประเสริฐ (2543: บทที่ 5; 16) สรุปได้ว่า การจัดประเภทต้นทุนที่มีประโยชน์ต่อการควบคุมต้นทุนของผู้บริหาร คือแบ่งต้นทุนตามความสัมพันธ์ที่มีต่อข้อผูกมัดหรือข้อตกลงตามสัญญา ในระยะสั้นแล้วต้นทุนผูกมัดจะเป็นต้นทุนที่ควบคุมไม่ได้จนถึงเวลาเปลี่ยนข้อตกลง ต้นทุนนั้นจึงจะจัดการได้และควบคุมได้

กึ่งกนก พิทยานุคุณและคณะ (2531: 1-9) สรุปว่า คำว่าต้นทุนมีความหมายกว้างมาก หมายถึง เงินที่ได้จ่ายออกไป เงินที่สัญญาจะจ่ายในอนาคต ค่าของสินทรัพย์ที่ลดลงเนื่องจากการใช้งาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะรวมอยู่ในต้นทุนของการได้รับบริการ โดยต้องรู้หลักว่าต้นทุนที่แตกต่างกัน สำหรับวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน (different costs for different purposes) ซึ่งแยกประเภทต้นทุนได้ดังนี้

1. ตามการเปลี่ยนแปลงในกิจกรรม (คงที่หรือผันแปร) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในระดับกิจกรรมที่ดำเนินงานอยู่
2. ตามความรับผิดชอบ เป็นการวิเคราะห์ว่าต้นทุน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานนั้นเกิดขึ้น ณ จุดใดของการดำเนินงานและใครเป็นผู้รับผิดชอบ
3. ตามหน้าที่ ได้แก่ การวิเคราะห์ต้นทุน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามหน้าที่งานแต่ละอย่างในการดำเนินงาน เช่น ค่าจ้าง ค่าสวัสดิการ
4. ตามการตัดสินใจเฉพาะเรื่องหนึ่ง ๆ เป็นการวิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานในรูปของต้นทุนร่วม ต้นทุนที่ต้องจ่ายเป็นเงินสด ต้นทุนของโอกาสที่เสียไป ต้นทุนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

ปิยธิดา ตรีเดช (2540: 65) กล่าวว่า ต้นทุน หมายถึง จำนวนเงินหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้ผลิตสินค้าหรือบริการต้องจ่ายไปเพื่อให้ได้ปัจจัยหรือวัตถุดิบ หรือบริการเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร (2538: 8) กล่าวว่า ต้นทุน หมายถึง รายจ่ายที่จ่ายออกไปเป็นตัวเงินจริง ๆ และยังรวมถึงต้นทุนที่มีได้จ่ายไปเป็นตัวเงิน

ดลพร บุญพารอด (2543: หน่วยที่ 13; 273 – 302) ได้สรุปว่า ต้นทุน (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ทำให้ได้มาซึ่งสินทรัพย์ เพื่อให้สินทรัพย์นั้นอยู่ในสภาพและสถานที่ที่พร้อมจะใช้งานได้ รวมทั้งอุปกรณ์ (Equipment) ทุกชนิดที่มีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามปกติของกิจการ เช่น เครื่องจักร เครื่องตกแต่งสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งแสดงด้วยราคาทุน

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2539: 3) กล่าวว่า ต้นทุน หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน และมีใช้ตัวเงินเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตและบริการ

กรีส์ และปาร์คเกอร์ (Greese & Parker 1994: 54) กล่าวว่า เศรษฐศาสตร์มอง ต้นทุนมากกว่าเป็นเพียงค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร กล่าวคือ มองว่าคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ อาจจะไม่ปรากฏอยู่ในรูปของราคา เพราะทรัพยากรบางอย่างได้มาโดยมิได้จ่ายเงินหรือจ่ายน้อยมาก เช่น สิ่งของที่ได้รับบริจาค แรงงานอาสาสมัคร เมื่อมีการใช้ทรัพยากรไปในกิจกรรมหนึ่งแล้วจะเป็นการเสียโอกาสที่สังคมจะใช้ทรัพยากรนั้นกับกิจกรรมที่เป็นทางเลือกอื่น

วิจิตรา พูลเพิ่มทรัพย์ (2540: 28) ได้เสนอว่า ต้นทุนทางบัญชีเป็นการกำหนดการรวบรวมและการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อ

1. การวางแผนและการควบคุม
2. การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร
3. หาต้นทุนของผลผลิต

ต้นทุนทางบัญชีมักจะเน้นที่การวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ มากกว่าการหาต้นทุนของผลิตภัณฑ์

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2539: 20) ต้นทุนค่าแรง หมายถึง รายจ่ายที่ให้เจ้าหน้าที่เป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเป็น ค่าจ้างประจำ ค่าล่วงเวลา ค่าสวัสดิการ บำเหน็จ

การระบุต้นทุนในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

ในระบบลูกจ้างประจำ จะประกอบด้วยต้นทุนดังนี้

1. ค่าจ้างประจำของจำนวนอัตราลูกจ้างประจำตำแหน่งยามหรือนักการภารโรงทั้งหมดในการทำงานรักษาความปลอดภัยหรืองานรักษาความสะอาด โดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยของค่าจ้างขั้นต่ำสุดและขั้นสูงสุด (บุญแสง ชีระภากร 2542: 130)

2. สวัสดิการเฉลี่ย (รวมทั้งค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร) ของตำแหน่ง ลูกจ้างประจำต่อปีต่อคน ประมาณการได้ 6,500 บาท (กรมบัญชีกลาง สำนักบริหารการเบิกจ่ายเงิน 2542)

3. บำเหน็จของตำแหน่งลูกจ้างประจำ มีสิทธิได้รับเมื่อพ้นจากราชการ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้าง พ.ศ. 2519 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีลาออก รับราชการครบ 5 ปี มีสิทธิได้รับบำเหน็จ กรณีเสียชีวิต รับราชการครบ 1 ปี มีสิทธิได้รับบำเหน็จ การคำนวณค่าเฉลี่ยของบำเหน็จ ได้ประมาณการไว้ 5 ปี เท่ากับ 28,700 บาทต่อคน (กรมบัญชีกลาง สำนักบริหารการเบิกจ่ายเงิน 2542) เมื่อคำนวณหา บำเหน็จเฉลี่ยต่อปีต่อคนได้เท่ากับ 5,740 บาท

ส่วนต้นทุนในงานรักษาความสะอาดจะมีต้นทุนค่าอุปกรณ์และวัสดุใช้ในการ ทำความสะอาดด้วย

ปัจจุบันส่วนราชการในประเทศไทยมีการคำนึงถึงต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ว่าจะได้รับผลผลิต ผลลัพธ์คุ้มกับต้นทุนที่ใช้ไปอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ต้นทุนที่ส่งผลต่อการ บริหารงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำของ สำนักงบประมาณนี้ ก็ได้ทำการวิเคราะห์ต้นทุนระหว่างการจ้างเหมาบริการจากภาคเอกชน ในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดกับวิธีการจ้างลูกจ้างประจำ ในงานรักษา ความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ว่าการจ้างวิธีใดจะประหยัดงบประมาณและให้ ผลผลิต ผลลัพธ์คุ้มค่าในการได้ใช้ทรัพยากร คือ ต้นทุนที่จ่ายไปมากกว่ากัน

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Applewhite (1965: 6-7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับ จากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

McCormick (1980:396) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด กับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Morse (1958 : 27) หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความตึงเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2543: 7) ว่า โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานอันจะทำให้ได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงมากกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดี ขึ้นกับความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคลคือ 1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด 2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกัน อย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Service) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง

เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดีและตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2 การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้น การประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับ ความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุด ของสิ่งไว้ที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งพบว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับ ทักษะคติอย่างแยกกันไม่ออก

Barnard (1996: 142-149) ว่าสิ่งจูงใจหรือแหล่งที่มาของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมีดังนี้

- 1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ของการทำงาน ฯลฯ
- 2 สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจ อิทธิพล การได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
- 3 สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพ ความช่วยเหลือ การได้รับบริการต่าง ๆ
- 4 ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดง อุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือและมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
- 5 สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลในหน่วยงาน ความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ
- 6 สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
- 7 สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงานและการมี หลักประกันให้อยู่ดีกินดี

วิมลสิทธิ หรยางกู (2536: 86) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึก ของคนเรา ที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

นายจรรยา ไชยศร และคณะ (2537: 14 – 15) ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความพอใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความ

เชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองของบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ

ดังได้กล่าวแล้วว่าความพึงพอใจ คือ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety) ก็เป็นความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์

ทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ทฤษฎีหนึ่งก็คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of need) ทฤษฎีนี้เสนอว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะมีโชแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป และเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ (อรุณ รักธรรม, 2535: 8)

นอกจากนี้มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นจากต่ำไปจนถึงขั้นสูง จำนวน 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อการมีชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ เป็นต้น

2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Need) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Affiliation or Social Need) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากรจะคบหาสมาคมกับผู้อื่น รวมถึงความต้องการที่จะได้มิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง ในความรู้ความสามารถของตนในอันที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญหรือนับหน้าถือตา

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามที่คาดหวังไว้

ซริณี เดชจินดา (2530: 79) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุยส์ จัปาเทศ (2533: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

ความพึงพอใจในทัศนะของผู้วิจัย คือ มีความรู้สึกที่มีความสุข สภาวะจิตใจปราศจากความตึงเครียดมีสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ คือ อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมของการทำงานหรือสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน มีสภาพที่น่าพึงพอใจในการได้รับบริการทั้งงานรักษาความปลอดภัยหรืองานรักษาความสะอาดของสำนักงานงบประมาณ ด้านบุคลิกภาพ มารยาท ความรอบคอบ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ในงาน ทั้งของพนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความสะอาด

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539: 7 - 10) สรุปได้ว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นช่วงรอยต่อของศตวรรษ องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ล้วนต้องปรับปรุงการทำงานอย่างมาก อันเกิดจากกติกาของการทำงาน คือ กติกาแห่งคุณภาพของบริการ ความอยู่รอด การเติบโต และก้าวหน้าขององค์การ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการสนองความต้องการของลูกค้าให้มีบริการที่มีคุณภาพ

ดังนั้น คุณภาพบริการจึงกลายเป็นเป้าหมายที่องค์การทุกแห่งพยายามที่จะทะยานไปให้ถึงและต้องถึงก่อนคนอื่น การปรับปรุงคุณภาพบริการสามารถทำได้โดยอาศัยเทคนิคการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement: CPI) คือ ยุทธวิธีที่เป็นระบบในการปรับปรุง กระบวนการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นค่อยไปในกระบวนการที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือบริการแก่ลูกค้าของหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้สามารถค้นพบวิธีการในการที่จะปรับปรุงการทำงานให้เกิดบริการที่รวดเร็วขึ้น มีคุณภาพเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานสูง หรือคุ้มทุนขึ้น

จินตนา บุญบงการ (2539: 7 - 18) ได้เสนอว่าการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิด

ความพึงพอใจ คุณภาพของงานบริการไม่สามารถวัดเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานได้ การให้บริการแบบเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจว่าไม่เป็นที่พอใจ จึงได้มีปัจจัยที่ใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ 10 ปัจจัย

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการ
3. Competence มีความสามารถ มีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้
ถูกต้อง เหมาะสมและเชี่ยวชาญชำนาญงานจริง
4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดี
ของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์
กับผู้รับบริการ
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชน
ผู้ได้รับบริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ
นิത്യ สัมมาพันธ์ (2535: 1 - 2) ได้เสนอว่า ปัจจุบันเรื่องคุณภาพเป็นที่กล่าวขวัญกันมาก ที่สำคัญที่สุดคือคุณภาพชีวิตมนุษย์ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ภูมิอากาศ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์เป็นผู้กระทำให้เกิดขึ้นและคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณภาพชีวิตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ชีวิตมนุษย์ต้องอาศัยคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นผลงานของคนอื่นมากขึ้น ความผิดพลาดบกพร่องในคุณภาพอาจก่อให้เกิดผลเสียหายได้ในด้านความไม่สะดวก การสูญเสียทางเศรษฐกิจและคำว่าคุณภาพมักมองคุณภาพจากสายตาของผู้บริโภค ซึ่งมองว่า "คุณภาพ" กับ "คุณภาพสูง" เป็นสิ่งเดียวกัน ดังนั้นคุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ และ / หรือบริการ ไม่ให้เบี่ยงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ คุณภาพที่เป็นองค์ประกอบของมนุษย์มีความปลอดภัย ความสบาย ความสะดวก

บรรจง จันทมาศ (2543: 1 - 6) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ / การบริการที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมด้านคุณภาพ เช่น 5 S (5 ส.), กิจกรรม Q C C (Quality Control Circle), I S O 9000, ระบบบริหาร T Q C / T Q M และ Reengineering ดังคำกล่าวของ John Ruskin ที่ว่า "Quality is never accident, it always the result of Intelligent effort" (คุณภาพมิได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่เกิดขึ้นจากความพยายามที่ชาญฉลาด)

John D. Millett (1954: 397) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ลูกค้า โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ตรงความต้องการของผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Penchasky และ Thomas (1981: 127-140) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ (Avial ability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Katz, Daniel and Kahn. (1978: 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง
 กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303) กล่าวว่า *หลักการให้บริการ คือ*
 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
 4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติงานสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ

ให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้ หรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้
อย่างเหมาะสม (พจนานุกรมศัพท์ บัญชน, 2536: 15)

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

วีระศักดิ์ พิรักษา (2543: 98) วัตถุประสงค์ของการมีระบบค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพ เพื่อแสดงเป็นจำนวนทางการเงิน (Quantify the financial) อันเป็นผลเนื่องมาจากปัญหาด้านคุณภาพและเพื่อชี้บ่งบริเวณหรือพื้นที่ที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพและลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทำให้เราทราบขนาดของปัญหา คุณภาพที่ปรากฏ ณ จุดทำงาน เพื่อที่จะได้หามาตรการในการปรับปรุงสิ่งที่สำคัญที่สุดก่อน ซึ่งจะเป็นผลประโยชน์ต่อองค์กรอย่างยิ่ง ในระยะสั้นการมีระบบนี้จะช่วยให้เห็นผลตอบแทนในรูปของการลดลงของค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น การรักษาความปลอดภัยและการรักษาความสะอาดในสำนักงานประมาณควรมีคุณภาพบริการ มีมาตรฐานของคุณภาพบริการด้วย คือ มีความเชื่อถือได้ มีการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการ (ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดในสำนักงานประมาณ) ความมั่นคง ความปลอดภัย ความสะอาด ความเสมอภาคและเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานที่ทำงานด้วย รวมทั้งประหยัดต้นทุน

9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านต้นทุน และความพึงพอใจได้ดังนี้

9.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านต้นทุน

จกกล สยนานนท์ (2543) ศึกษาวิจัยการวิเคราะห์ต้นทุนและต้นทุนต่อหน่วย งานบริการผู้ป่วยนอกสถาบันประสาทวิทยา ประจำปีงบประมาณ 2541 ผลการวิจัยปรากฏว่า ต้นทุนต่อหน่วยของกลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอกคลีนิกทั่วไป 260.37 บาท ต่อครั้งที่บริการ แยก เป็นต้นทุนพื้นฐาน 160.91 บาท ต้นทุนรักษาพยาบาล 99.46 บาท ต้นทุนรวมทางตรง ร้อยละ 68.88 ต้นทุนทางอ้อม ร้อยละ 70.02 ต้นทุนทั้งหมดร้อยละ 69.45 สัดส่วนต้นทุนค่าแรง : ต้นทุนค่าวัสดุ : ต้นทุนค่าลงทุน = 75 : 16 : 9

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย คือ กำหนดมาตรฐานวิธีการควบคุม เพื่อลดต้นทุน ค่าแรง โดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ลดขั้นตอนการทำงานลง สำหรับต้นทุนค่าวัสดุในส่วนของ สาธารณูปโภคควรมีมาตรการในการประหยัด การใช้งานอย่างถูกวิธีและมีการประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติ ในส่วนของค่ายาและ เวชภัณฑ์ ควรจัดทำบัญชียาที่ใช้ ปริมาณยาคงคลัง จัดทำรายงานสรุปจำนวนการใช้ยาและ เวชภัณฑ์ รายงานปริมาณการเบิกจ่ายจากหน่วยงานบริการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการใช้ยาให้เป็นไป อย่างเหมาะสม

บตี ธนะมัน (2534) ได้ศึกษาต้นทุนต่อหน่วยการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (ตึก ภปร.) โดยการเก็บข้อมูลย้อนหลังในปีงบประมาณ 2533 หลังจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่มีอยู่และบางส่วนทำการศึกษาไปข้างหน้าโดยจำแนกแผนกต่าง ๆ ในตึกผู้ป่วยนอกเป็น 3 กลุ่มหน่วยงาน คือกลุ่มหน่วยงานที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กลุ่มหน่วยงานที่ ก่อให้เกิดรายได้และกลุ่มหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย หลังจากนั้นหาต้นทุนโดยตรงและต้นทุนโดย อ้อมของแต่ละกลุ่มหน่วยงาน การกระจายต้นทุนโดยวิธี Simultaneous Equation Method จะ ได้ต้นทุนรวมทั้งหมดของผู้ป่วยนอกและเมื่อนำไปหารด้วยจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการก็จะได้ ต้นทุนต่อครั้งที่ผู้ป่วยมารับบริการ ผลการศึกษาพบดังนี้

ต้นทุนต่อหน่วยบริการผู้ป่วยนอก	
แผนก	บาท / ครั้ง
อายุรกรรม	253
ศัลยกรรม	255
สูติกรรม	247
นรีเวชกรรมและวางแผนครอบครัว	228
กุมารเวชกรรม	333
ทันตกรรม	173
ออร์โธปิดิกส์	263
โสตนาสิก	223
ลาริงซ์	202
จิตเวช	398
นิติเวช	96
ปรสิต	409
เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม	146
เฉลี่ย (บาท / ครั้ง)	241.73

โดยต้นทุนที่ไม่ได้เรียกเก็บค่าบริการเป็นร้อยละ 46.24 และต้นทุนที่เรียกเก็บค่าบริการเป็นร้อยละ 53.76 ตามลำดับ

อัตราส่วน ค่าแรง : ค่าวัสดุ : ค่าลงทุน

เท่ากับ 3 : 6 : 2

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านต้นทุน สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ต้นทุนจะประกอบด้วย ค่าแรง ค่าวัสดุและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินกิจกรรมนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมีสัดส่วนของค่าแรง ค่าวัสดุและอุปกรณ์ตามแต่ละกิจกรรม โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบต้นทุน วิธีการที่จะลดต้นทุนค่าแรง ค่าวัสดุและอุปกรณ์ลง เพื่อประหยัดต้นทุนให้มากขึ้น ดังเช่นการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาในงานรักษาความปลอดภัยหรืองานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำว่าต้นทุนใดต่ำกว่า ซึ่งกรณี

การจ้างหามาจะมีการจ่ายต้นทุนตามสัญญาต่อปี ส่วนกรณีในระบบลูกจ้างประจำจะมีต้นทุนทั้งค่าจ้างประจำ สวัสดิการ บำเหน็จและวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดด้วยเช่นกัน

9.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านความพึงพอใจ

นายจรูญ ไชยศรีและคณะ (2537) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานของบริษัทไทยซาร์โก้ ศึกษาจากพนักงานทั้งหมดของบริษัทไทยซาร์โก้ 159 คน ผลการวิจัยพบว่า บริษัทไทยซาร์โก้ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน 25 กิจกรรม ได้แก่

- 1 การจัดระบบป้องกันภัยจากเครื่องจักร
- 2 การบริการอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล
- 3 การติดตั้งเครื่องดับจับฝุ่น
- 4 การซ่อมบำรุงเครื่องจักร
- 5 การประกาศเขตอันตราย
- 6 การติดตั้งสัญญาณเตือนภัย
- 7 การตรวจความปลอดภัย
- 8 การสอบสวนและวิเคราะห์อุบัติเหตุ
- 9 การฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย
- 10 การจัดฉาย วี.ดี.โอ. เกี่ยวกับความปลอดภัย
- 11 การแนะนำวิธีทำงานอย่างปลอดภัย
- 12 การจัดทำหนังสือคู่มือความปลอดภัย
- 13 การจัดทำเอกสารข่าวความปลอดภัย
- 14 การจัดบอร์ดข่าวสารความปลอดภัย
- 15 การจัดสัปดาห์ความปลอดภัย
- 16 การประกวดคำขวัญเกี่ยวกับความปลอดภัย
- 17 การประกวดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความปลอดภัย
- 18 การฝึกซ้อมป้องกันและระงับอุบัติเหตุ
- 19 การจัดฉลองความสำเร็จ “ไม่มีอุบัติเหตุไม่เสียเวลางาน”
- 20 การแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย
- 21 การจัดกิจกรรม 5 ส.

- 22 การจัดกิจกรรม เค.วาย.พี.
- 23 การตรวจสุขภาพและทดสอบสมรรถภาพ
- 24 การตรวจสารเสพติดและแอลกอฮอล์
- 25 การจัดสวัสดิการความปลอดภัย

พนักงานมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$)

กิจกรรมที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงมี 7 กิจกรรม ได้แก่ การจัดระบบป้องกันภัยจากเครื่องจักร การบริการอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล การซ่อมบำรุงเครื่องจักร การประกาศเขตอันตราย การติดตั้งสัญญาณเตือนภัย การตรวจความปลอดภัย และการลดความสำเร็จ “ไม่มีอุบัติเหตุ ไม่เสียเวลางาน”

ปัจจัยส่วนตัวของพนักงาน (อายุ รายได้ การศึกษา) และปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน (ประเภทของพนักงาน ประสบการณ์การทำงาน พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมฯ) ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานและพนักงานส่วนใหญ่ได้เสนอแนะให้บริษัทฯ เร่งดำเนินการลดปริมาณฝุ่นในโรงงานและให้ปรับปรุงกิจกรรม อื่น ๆ อีกด้วย

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครใน 4 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ พบว่าประสิทธิผลในมิติความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ ประสิทธิผลในมิติความรวดเร็วตัวแปรอิสระ 3 ตัว สามารถอธิบายได้ ยกเว้น การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิผลในมิติความเสมอภาค ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายได้ และประสิทธิผลในมิติความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขไว้คือ การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยเน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชนและการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่

ทันสมัยมาใช้เพื่อการบริการที่รวดเร็ว สร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและคน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์ และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วม ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับ ชนะ กล้าชิงชัย (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ลูกค้าโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.8 อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 36.3 สถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 66.3 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 26.4 อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 38.3 รายได้ประมาณเดือนละ 3,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 16.1 และมีชีวิตครอบครัวที่อบอุ่น ร้อยละ 97.4 ในด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคาร ลูกค้าจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.23 โดยมีความคิดเห็นในด้านที่ตั้งและสถานที่ประกอบการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.34 และมีความคิดเห็นต่ำสุดด้านระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.16 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ ชีวิตครอบครัว ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านที่ตั้งและสถานที่ประกอบการ ความสะอาด สวยงามที่ได้รับ ความชัดเจนของข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ต่อเดือน และเป็นไปตาม

กิตติ แสงประดิษฐ์ (2541) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า

ประชาชนในเขตสุขาภิบาลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสุขาภิบาลในภาพรวมและแต่ละด้านทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ ด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการควบคุมป้องกันมลภาวะ ด้านการป้องกันอัคคีภัย ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่องานที่สุขาภิบาล และด้านการส่งเสริมศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากข้อมูลที่ได้รับ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ การไปใช้สิทธิเลือกตั้งกรรมการสุขาภิบาล การได้รับสื่อหรือข่าวสารจากสุขาภิบาล และการมีฐานะเป็นสมาชิกของกลุ่มทางสังคม เป็นตัวแปรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้

บริการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่ได้รับ ได้แก่ อายุ การศึกษา เขต ตำบล ที่อยู่ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตสุขภาพ สถานะการทำงาน และจำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขภาพ

และเห็นด้วยกับสุนิชา ศิลาอ่อน (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณสุขปกคอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการบริการในด้านสาธารณสุขปกค 4 งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

ส่วนสาเหตุความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่

1. งานอนามัย สาเหตุความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

2. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

3. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

4. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นไปตามงานวิจัยของ

กุลนดา โชติมุกต (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขปกคของเขตบางซื่อค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 68.1 และไม่พึงพอใจค่อนข้างน้อย คือ ร้อยละ 31.9

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างมากในกลุ่มงานรักษาความสะอาด (ร้อยละ 79.1) พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ กลุ่มงานโยธา (ร้อยละ 58.6) และมีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงานปกครอง คือ (ร้อยละ 45.5 และ 47.6 ตามลำดับ)

3. เมื่อแยกพิจารณาในรายละเอียดงานต่าง ๆ ในแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มงานโยธา ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจทั้ง 5 งาน (ร้อยละ 58.6) คือ งานบริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมถนน ตรอก ซอย งานบริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางเท้า งานบริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมระบายท่อน้ำ งานบริการป้องกันน้ำท่วมและงานบริการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ

กลุ่มงานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจทั้ง 8 งาน (ร้อยละ 79.1) โดยมีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานบริการเก็บค่าธรรมเนียม บริการเก็บขยะ งานบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล (คูดั่ววม) งานบริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของการสัญจรบนทางเท้า งานบริการปลูกและดูแลรักษาต้นไม้และหญ้าบนเกาะกลางถนน ทางเท้า และสถานที่สาธารณะ และมีความพึงพอใจบริการด้านถังขยะ งานบริการเก็บขยะและขนขยะ และงานบริการกวาดและทำความสะอาดบนถนน ตรอก ซอย และสถานที่สาธารณะ

กลุ่มงานอนามัย ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าไม่พึงพอใจทั้ง 4 งาน (ร้อยละ 45.5) คืองานบริการการตรวจสอบควบคุมการรักษาความสะอาดของตลาด งานบริการตรวจสอบควบคุมเรื่องสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของสถานประกอบการต่าง ๆ งานบริการตรวจสอบควบคุมสิ่งรบกวนสิ่งแวดล้อมและมลภาวะ และงานบริการตรวจสอบควบคุมอนามัยและความสะอาดของร้านอาหาร หรือสถานเก็บและประกอบอาหาร

กลุ่มงานปกครอง ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าไม่พึงพอใจทั้ง 2 งาน (ร้อยละ 47.6) ได้แก่ การร้องทุกข์ในปัญหาให้บริการ และงานการให้ข่าวประชาสัมพันธ์

4. สาเหตุของความไม่พึงพอใจของประชาชนในภาพรวม สรุปได้ดังนี้ เป็นสาเหตุ จากด้านระบบการให้บริการ ในประเด็นพัฒนาก้าวหน้าด้านกระบวนการมี 2 ประเด็น คือ ความปลอดภัย และความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี 3 ประเด็น คือ ความเอาใจใส่ในหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต และความเสมอภาคเสมอหน้า

ซึ่งมีความสอดคล้องกับวินัย จิตต์ปลั่ง (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสะอาดของ

การรับบริการด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัย ด้านสภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีผลงานวิจัยของ

จรียา กูเมือง (2542) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลิกภาพทางกาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสติปัญญา อุปนิสัย กำลังใจ ทางสังคม อันดับสุดท้าย คือ อารมณ์ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการให้บริการจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย รวมทั้งบุคลิกภาพ มารยาท ความรอบคอบ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ในงานของผู้ให้บริการที่ดี จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสารเพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและวิจัยเชิงสำรวจ ความพึงพอใจในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด จากการจ้างเหมาบริการ และระบบลูกจ้างประจำของสำนักงบประมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยพิจารณาจาก องค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดในสำนักงบประมาณ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีตำแหน่งอยู่ในระดับ 1 ถึง ระดับ 11 และลูกจ้างประจำซึ่งมีจำนวน ทั้งหมด 1,171 คน (สำนักอำนวยการและบริหารทั่วไป ข้อมูล ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2545)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ (Yamane's) ได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 299 คน ที่ความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยดำเนินการดังนี้

- 1) แบ่งประชากรออกเป็น 4 กลุ่ม ตามระดับตำแหน่งดังนี้
- | | | | | |
|------------|-------------------|-------|---------------------|----|
| กลุ่มที่ 1 | ระดับตำแหน่ง 9-11 | จำนวน | 28 | คน |
| กลุ่มที่ 2 | ระดับตำแหน่ง 7-8 | จำนวน | 373 | คน |
| กลุ่มที่ 3 | ระดับตำแหน่ง 1-6 | จำนวน | 611 | คน |
| กลุ่มที่ 4 | ลูกจ้างประจำ | จำนวน | <u>159</u> | คน |
| | | รวม | <u><u>1,171</u></u> | คน |

- 2) หาสัดส่วนประชากรระหว่างประชากรทั้ง 4 กลุ่ม ได้ค่าสัดส่วนดังนี้
- | | | | | | | | |
|------------|----|------------|-----|------------|-----|------------|-----|
| กลุ่มที่ 1 | : | กลุ่มที่ 2 | : | กลุ่มที่ 3 | : | กลุ่มที่ 4 | |
| = | 28 | : | 373 | : | 611 | : | 159 |
| = | 1 | : | 14 | : | 22 | : | 6 |

- 3) จากสัดส่วนประชากรที่หาได้ ในข้อ 2 นำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่ง	9-11	จำนวน	7	คน
กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่ง	7-8	จำนวน	98	คน
กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่ง	1-6	จำนวน	153	คน
กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งลูกจ้างประจำ		จำนวน	<u>42</u>	คน
		รวม	<u><u>300</u></u>	คน

- 4) การให้ได้มาซึ่งตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่มตัวอย่างตามข้อ 3 ใช้วิธีจับสลาก เนื่องจากประชากรทุกคนมีโอกาสเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน

ดังแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่	ระดับ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	9 - 11	28	7
2	7 - 8	373	98
3	1 - 6	611	153
4	ลูกจ้างประจำ	159	42
รวม (คน)		1,171	300

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นสามส่วน ประกอบด้วย

2.1 **แบบบันทึกข้อมูลตัวเลขทศนิยมเกี่ยวกับสัญญาจ้าง แบบสัมภาษณ์ บัญชีค่าจ้าง และข้อมูลทศนิยมต่างๆ** เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนในเชิงเปรียบเทียบการจ้างเท่ากับระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณ

2.2 **แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semistructure)** โดยสัมภาษณ์พนักงานรักษาความสะอาดจำนวน 14 คน ที่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ สัมภาษณ์เกี่ยวกับจำนวนและราคาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดอาคารสำนักงานประมาณและหาข้อมูลด้วยการโทรศัพท์สอบถามราคาของวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดจากบริษัทที่มีการประกอบการจ้างเหมาการทำความสะอาดอาคารสถานที่และจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดด้วย คือ บริษัทมิสเตอร์คลีนเซอร์วิซ (ประเทศไทย) จำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด แคร่แอนด์คลีน เพื่อเก็บข้อมูลราคาวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นต้นทุนในการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเท่ากับต้นทุนระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณ

2.3 **แบบสอบถาม (Questionnaire)** ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อวัดความพึงพอใจในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดในอาคารสถานที่ของสำนักงานประมาณ ผู้วิจัยได้

ดำเนินการ ดังนี้

2.3.1 การสร้างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ตลอดทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำ ของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยยึดองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Likert's Scale) เพื่อประเมินความพึงพอใจ ซึ่งมีตัวเลือกแบ่งเป็น 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงในช่องของตัวเลือกของข้อความแต่ละข้อคำถาม แล้วนำมาให้คะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดการให้คะแนนแยกตามลักษณะของข้อคำถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
พึงพอใจมากที่สุด	ได้ 5 คะแนน	ได้ 1 คะแนน
พึงพอใจมาก	ได้ 4 คะแนน	ได้ 2 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ได้ 3 คะแนน	ได้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ได้ 2 คะแนน	ได้ 4 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ได้ 1 คะแนน	ได้ 5 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด มีลักษณะแบบคำถามปลายเปิด

2.3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อ ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัย

ครั้งนี้หรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาความกะทัดรัด ชัดเจนของข้อความ และภาษาที่ใช้ด้วย หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุง แก้ไขและดำเนินการในขั้นต่อไป

2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนประชากร แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α – coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของการจำแนกเท่ากับ .9690 และระบบลูกจำแนกประจำเท่ากับ .9852

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 **รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร** ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ เช่น สัญญาจ้าง แบบสัมภาษณ์ บัญชีค่าจ้าง จากสำนักอำนวยการและบริหารทั่วไป สำนักงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงบประมาณตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2539 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2545

3.2 **การสัมภาษณ์** โดยสัมภาษณ์พนักงานรักษาความสะอาดจำนวน 14 คน ที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในอาคารสำนักงบประมาณและสอบถามราคาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดจากบริษัท มิสเตอร์คิลินเซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แคร่แอนด์คิลิน ด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดรวมทั้งราคาของวัสดุและอุปกรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลต้นทุนในงานรักษาความสะอาดของสำนักงบประมาณ

3.3 **สอบถามความพึงพอใจจากผู้ปฏิบัติงานในสำนักงบประมาณที่ต้องการศึกษาจำนวน 300 คน** โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ในเรื่องความพึงพอใจของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด โดยการออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม (ตามตัวอย่างแบบสอบถามในภาคผนวก ก)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 หาผลต่างระหว่างต้นทุนที่เกิดขึ้นในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำ ในแต่ละปี
- 4.2 หาค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3 ใช้สถิติทดสอบ ที (t – dependent) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยประชากรสำหรับข้อมูล 2 ชุด
- 4.4 วิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุน และความพึงพอใจระหว่าง การจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัย และงานรักษาความสะอาดของสำนัก บประมาณ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะเสนอ โดยแบ่งเป็น 2 ตอนสำคัญ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำ งาน รักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ของสำนักงบประมาณ

ตอนที่ 2 ผลศึกษาความพึงพอใจในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำงานรักษา ความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ของสำนักงบประมาณ

ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำ งานรักษา ความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ของสำนักงบประมาณ

ส่วนที่ 1 การเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความ ปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำ

รายละเอียดการรวบรวมและการคำนวณหาต้นทุนการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย มีดังนี้

1. ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย
2. ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัย
3. การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความ ปลอดภัย
4. แสดงกราฟเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย

โดยมีผลดังนี้

1. ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 4.1 ต้นทุนการจ้างเหมา งานรักษาความปลอดภัย

(หน่วย :บาท)

ปีงบประมาณ พ.ศ.	ค่าจ้างเหมาต่อปีตามสัญญาจ้าง
2540	448,272
2541	451,104
2542	451,104
2543	458,184
2544	458,184
2545	465,264

ที่มา : สำนักงบประมาณ สำนักอำนวยการและบริหารทั่วไป

ค่าจ้างเหมาต่อปีงานรักษาความปลอดภัย เป็นตัวเลขได้จากสัญญาจ้างเป็นข้อมูลทาง
 ทูติยภูมิ การจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย สำนักงบประมาณได้มีการจ้างตามมติคณะรัฐมนตรี
 ที่ สร 0203/ว 26 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2525 กำหนดให้ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่มีความ
 ประสงค์จะจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้ติดต่อจ้างจากสำนักงานรักษาความปลอดภัย
 องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก่อน หากสำนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่สามารถรับดำเนินการ
 ได้ จึงให้ดำเนินการจ้างตามระเบียบพัสดุต่อไป และสำนักงบประมาณได้มีการจ้างจากสำนักงาน
 รักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2537

2. ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 4.2 ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย

(หน่วย : บาท)

ปีงบประมาณ พ.ศ.	*ค่าจ้างประจำ ต่อปี	ค่าสวัสดิการ เฉลี่ยทั้งปี	ค่าบำเหน็จ เฉลี่ยทั้งปี	ค่าตอบแทน การปฏิบัติงาน นอกเวลา	รวมค่าใช้จ่าย ทั้งหมด
2540	196,800	26,000	22,960	190,800	436,560
2541	208,608	26,000	22,960	190,800	448,368
2542	221,124	26,000	22,960	190,800	460,884
2543	234,391	26,000	22,960	190,800	474,151
2544	248,454	26,000	22,960	190,800	488,214
2545	263,361	26,000	22,960	190,800	503,121

* ได้มีการขึ้นค่าจ้างประจำปีร้อยละ 6

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้อัตราค่าจ้างประจำขั้นต่ำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ซึ่งถือเป็นปีแรกในการวิจัย และในปีต่อไปภาครัฐจะมีการขึ้นค่าจ้างประจำปีร้อยละ 6 (จากตารางที่ 2.1 : 21 – 22 บัญชีกำหนดอัตราค่าจ้างประจำของส่วนราชการในตำแหน่งยาม เริ่มอัตราค่าจ้างในลำดับที่ 1 (ขั้นต่ำ) เท่ากับ 4,100 บาท ถึงขั้นสูงสุดลำดับที่ 24 เท่ากับ 11,050 บาท)

ระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย ใช้วิธีคำนวณซึ่งประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังนี้

(การระบุต้นทุนในแต่ละงาน : 45 - 46)

$$1. \text{ ค่าจ้างประจำขั้นต่ำต่อเดือน} = 4,100 \text{ บาท}$$

$$\therefore \text{ ค่าจ้างประจำต่อปีต่อคน} = 4,100 \times 12 \text{ บาท}$$

$$= 49,200 \text{ บาท}$$

มีพนักงานรักษาความปลอดภัย 4 คน ในสำนักงานงบประมาณ ผลัดเวรในการทำหน้าที่รักษาความ

ปลอดภัย 24 ชั่วโมง

∴ ค่าจ้างประจำชั้นต่ำต่อปีทั้งหมด = $49,200 \times 4 = 196,800$ บาท

ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ต้องจ่ายค่าจ้างประจำเท่ากับ 196,800 บาท ในระบบ ลูกจ้างประจำ แต่ในปีต่อ ๆ ไปจะมีการขึ้นค่าจ้างประจำปีร้อยละ 6 ดังตารางที่ 4.2

2. **ค่าสวัสดิการเฉลี่ยทั้งปี** ของตำแหน่งลูกจ้างประจำต่อปีต่อคน = 6,500 บาท
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย 4 คน = $6,500 \times 4 = 26,000$ บาท
3. **ค่าบำเหน็จ** ของตำแหน่งลูกจ้างประจำ ต่อปีต่อคน = 5,740 บาท
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย 4 คน = $5,740 \times 4 = 22,960$ บาท

4. **ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ**

ใน 1 ปี = 365 วัน จะมีวันหยุดทั้งสิ้นคือ

วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ 96 วัน

วันหยุดประจำปี 16 วัน

จะมีวันหยุดทั้งสิ้น 112 วัน

ดังนั้นจะเหลือวันทำการ = $365 - 112 = 253$ วัน

เวลาปฏิบัติการ ระหว่างเวลาตั้งแต่ 07.00 น. ถึง 19.00 น.

และระหว่างเวลาตั้งแต่ 19.00 น. ถึง 07.00 น.

รวมเป็นเวลาปฏิบัติการ 24 ชั่วโมง

แต่ เวลาปฏิบัติราชการในวันทำการปกติ 8 ชั่วโมง

ซึ่งลูกจ้างประจำในตำแหน่งยามจะได้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในวันทำการปกติ ทุกวัน ๆ ละ 100 บาท (ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ) เพราะฉะนั้นใน 1 ปี มีวันทำการปกติเท่ากับ 253 วัน

จึงได้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในวันทำการปกติ = 253×100
= 25,300 บาท

ส่วนในวันหยุดทำการจะได้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการวันละ 200 บาท

จึงได้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในวันหยุดทำการ = $112 \times 200 = 22,400$ บาท

เพราะฉะนั้นใน 1 ปี จะมีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการต่อคน = 47,700 บาท

มีพนักงานรักษาความปลอดภัย 4 คน = $47,700 \times 4 = 190,800$ บาท

3. การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ
งานรักษาความปลอดภัย

(หน่วย : บาท)

(1)	(2)	(3)	(4) = (2)-(3)	(5)
ปีงบประมาณ พ.ศ.	ต้นทุนการจ้างเหมา	ต้นทุนระบบ ลูกจ้างประจำ	ผลแตกต่าง	ร้อยละความแตกต่างของ ต้นทุนการจ้างเหมา กับ ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ
2540	448,272	436,560	11,712	2.61
2541	451,104	448,368	2,736	0.61
2542	451,104	460,884	(9,780)	(2.17)
2543	458,184	474,151	(15,967)	(3.48)
2544	458,184	488,214	(30,030)	(6.55)
2545	465,264	503,121	(37,857)	(8.14)

จากตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมา และต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ
งานรักษาความปลอดภัย พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541
ต้นทุนการจ้างเหมาจะสูงกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ ร้อยละ 2.61 และร้อยละ 0.61 ตามลำดับ
ส่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 , 2543 , 2544 และ 2545 ต้นทุนการจ้างเหมาจะต่ำกว่าต้นทุน
ระบบลูกจ้างประจำ ร้อยละ 2.17 , 3.48 , 6.55 และ 8.14 ตามลำดับ

4. แสดงกราฟเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความปลอดภัย

จากตาราง 4.3 และภาพที่ 4.1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2541
ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยมีต้นทุนสูงกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ ร้อยละ 2.61

และร้อยละ 0.61 ตามลำดับ

แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 , 2543 , 2544 , และ 2545 ต้นทุนการจ้างเหมาจะต่ำกว่า ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำร้อยละ 2.17 , ร้อยละ 3.48 , ร้อยละ 6.55 และร้อยละ 8.14 ตามลำดับ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้อัตราค่าจ้างประจำขั้นต่ำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นปีแรกในการวิจัยถือเป็นปีแรกในการจ้างลูกจ้างประจำด้วย จึงใช้อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 4,100 บาท (คิดเป็นค่าจ้างประจำขั้นต่ำรายวันเท่ากับ 178.25 บาท ส่วนค่าแรงขั้นต่ำรายวัน ณ ช่วงเวลาเดียวกันเท่ากับ 169 บาท) ทำให้ใน 2 ปีแรก คือ พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2541 ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำของงานรักษาความปลอดภัยจึงต่ำกว่าต้นทุนการจ้างเหมา (นอกจากนี้ระบบลูกจ้างประจำยังต้องรับภาระจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาฯ ค่าบำเหน็จ และค่าสวัสดิการด้วย แต่การจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัยจะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีข้างต้นซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0205/ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายภาครัฐ รวมทั้งได้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่หน่วยงานด้วย ถึงแม้ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และ 2541 จะสูงกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ) แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 ถึง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 ต้นทุนการจ้างเหมาจะต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำในอัตราสูงขึ้นเนื่องจากการขึ้นค่าจ้างประจำทุกปีร้อยละ 6 ส่วนวิธีการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยจะมีขึ้นเงินค่าจ้างเหมาในอัตราไม่เกินร้อยละ 2 ในแต่ละปี เกิดจากการปรับค่าจ้างเหมาตามค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นผู้ร้องขอเท่านั้น และในกรณีที่ระบบลูกจ้างประจำมีการจ่ายค่าจ้างสูงกว่าการจ้างเหมา แต่ประสิทธิภาพอาจด้อยลง จากอายุที่สูงขึ้นของตำแหน่งยาม ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องใช้บุคลากรร่างกายแข็งแรง มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการให้ดีขึ้น โดยเข้มงวดในด้านค่าใช้จ่ายบุคลากรให้เป็นไปอย่างประหยัด

ดังนั้นโดยสรุปยิ่งเวลาการจ้างงานรักษาความปลอดภัยยิ่งนานไป ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยจะต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัย ดังเห็นได้จากตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า **ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าระบบลูกจ้างประจำ**

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำ

รายละเอียดการรวบรวมและการคำนวณหาต้นทุนการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาด มีดังนี้

1. ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาด
2. ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาด
3. การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความสะอาด
4. แสดงกราฟเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาด

โดยมีผลดังนี้

1. ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาด

ตารางที่ 4.4 ต้นทุนการจ้างเหมา งานรักษาความสะอาด

(หน่วย : บาท)

ปีงบประมาณ พ.ศ.	ค่าจ้างเหมาต่อปีตามสัญญาจ้าง
2540	1,176,000
2541	1,200,000
2542	1,040,400
2543	1,040,400
2544	1,040,400
2545	1,040,400

ที่มา : สำนักงบประมาณ สำนักอำนวยการและบริหารทั่วไป

ค่าจ้างเหมาต่อปีงานรักษาความสะอาดเป็นตัวเลขได้จากสัญญาจ้างเป็นข้อมูลทางitudิการจ้างเหมางานรักษาความสะอาด สำนักงานประมาณได้มีการจ้างจากภาคเอกชนตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2537 เป็นวิธีการที่จะทำให้การปฏิรูประบบราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจการให้บริการของภาคเอกชนขยายตัวมีการจ้างงานมากขึ้น ส่งผลถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม โดยพิจารณาภาระหน้าที่ของหน่วยงานเป็นหลัก ซึ่งการรักษาความสะอาดไม่ใช่ภาระหน้าที่ของสำนักงานประมาณ จึงได้มีการจ้างเหมาและได้ปฏิบัติไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยใช้วิธีสอบราคา ซึ่งมีการจ้างราคาเกิน 100,000 บาทแต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท

2. ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาด

ตารางที่ 4.5 ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความสะอาด

(หน่วย : บาท)

ปี งบประมาณ พ.ศ.	*ค่าจ้าง ประจำ ต่อปี	ค่า สวัสดิการ เฉลี่ยทั้งปี	ค่า บำเหน็จ เฉลี่ยทั้งปี	ค่าตอบแทน การปฏิบัติงาน นอกเวลาฯ	ค่าอุปกรณ์ และวัสดุ ทั้งปี	รวม ค่าใช้จ่าย ทั้งหมด
2540	688,800	91,000	80,360	134,400	244,800	1,239,360
2541	730,128	91,000	80,360	134,400	244,800	1,280,688
2542	773,936	91,000	80,360	134,400	244,800	1,324,496
2543	820,372	91,000	80,360	134,400	244,800	1,370,932
2544	869,594	91,000	80,360	134,400	244,800	1,420,154
2545	921,770	91,000	80,360	134,400	244,800	1,472,330

* ได้มีการขึ้นค่าจ้างประจำปีร้อยละ 6

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้อัตราค่าจ้างประจำขั้นต่ำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ซึ่งถือเป็นปีแรกในการวิจัย และในปีต่อไปภาครัฐจะมีการขึ้นค่าจ้างประจำปีร้อยละ 6 (จากตารางที่ 2.1 : 21 – 22 บัญชีกำหนดอัตราค่าจ้างประจำของส่วนราชการในตำแหน่ง นักการภารโรง เริ่มอัตราค่าจ้างในลำดับที่ 1 (ขั้นต่ำ) เท่ากับ 4,100 บาท ถึงขั้นสูงสุดในลำดับที่ 24 เท่ากับ 11,050 บาท)

ระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความสะอาด ใช้วิธีคำนวณซึ่งประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังนี้

(การระบุต้นทุนในแต่ละงาน : 45 - 46)

1. ค่าจ้างประจำขั้นต่ำต่อเดือน = 4,100 บาท
 \therefore ค่าจ้างประจำขั้นต่ำต่อปีต่อคน = $4,100 \times 12 = 49,200$ บาท
 มีพนักงานทำความสะอาด 14 คน ในสำนักงานประมาณ
 \therefore ค่าจ้างประจำเฉลี่ยต่อปีทั้งหมด = $14 \times 49,200 = 688,800$ บาท
 ดังนั้นในแต่ละปีงบประมาณ ต้องจ่ายค่าจ้างประจำปี 688,800 บาท
2. ค่าสวัสดิการเฉลี่ยทั้งปีของตำแหน่งลูกจ้างประจำต่อปีต่อคน = 6,500 บาท
 จำนวนพนักงานทำความสะอาด 14 คน
 \therefore ค่าสวัสดิการเฉลี่ยทั้งปี = $14 \times 6,500 = 91,000$ บาท
3. ค่าบำเหน็จของตำแหน่งลูกจ้างประจำต่อปีต่อคน = 5,740 บาท
 จำนวนพนักงานทำความสะอาด 14 คน
 \therefore ค่าบำเหน็จทั้งสิ้น = $14 \times 5,740 = 80,360$ บาท
4. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

ใน 1 ปี = 365 วัน จะมีวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดประจำปี ที่พนักงานรักษาความสะอาด จะมาทำงานในวันอาทิตย์เท่านั้น (จากการสัมภาษณ์พนักงานรักษาความสะอาด) จึงมีเวลาที่ได้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเท่ากับในหนึ่งเดือน มีวันอาทิตย์ 4 วัน ทั้งปีเท่ากับ 12 เดือน \therefore วันที่ได้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา = 48 วัน
 ซึ่งได้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในวันหยุดทำการวันละ 200 บาท ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ} &= 48 \times 200 \\ &= 9,600 \text{ บาท} \end{aligned}$$

มีจำนวนพนักงานรักษาความสะอาด 14 คน

$$\begin{aligned} \therefore \text{ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ} &= 9,600 \times 14 \\ &= 134,400 \text{ บาท} \end{aligned}$$

5. ค่าอุปกรณ์และวัสดุทั้งปี จากการสัมภาษณ์พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 14 คน ที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในอาคารสำนักงานประมาณและสอบถามราคาวัสดุอุปกรณ์ ในการทำความสะอาดจากบริษัทมิสเตอร์คลีนเซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด แคร่แอนด์คลีน ซึ่งสอดคล้องกับใบเสนองานของสำนักงานประมาณ จะมีดังนี้ เครื่องดูดฝุ่น 2 เครื่อง เครื่องขัดพื้น 2 เครื่อง ไม้กวาด ไม้ถูพื้น ผ้าเช็ดโต๊ะ เครื่องมือเช็ดกระจก ถังน้ำ ชั้นน้ำ สายยาง น้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาด ผงขัด ผงซักฟอก น้ำยาฆ่าเชื้อโรค น้ำยาดับกลิ่น น้ำยาสำหรับล้างทำความสะอาดและเคลือบเงา และวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทำความสะอาด ซึ่งสามารถประมาณราคาได้คือ

- ค่าวัสดุอุปกรณ์ทั้งปี = 72,000 บาท

- ค่าน้ำยาทำความสะอาด(80X180X12) = 172,800 บาท

(จำนวนน้ำยาที่ใช้ประมาณ 80 แกลลอน/เดือน ราคาโดยเฉลี่ยประมาณแกลลอนละ 180 - 250 บาท)
 ดังนั้น รวมค่าอุปกรณ์และวัสดุทั้งปี = 244,800 บาท

3. การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ งานรักษาความสะอาด

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ
งานรักษาความสะอาด

(หน่วย : บาท)

(1)	(2)	(3)	(4) = (2)-(3)	(5)
ปีงบประมาณ พ.ศ.	ต้นทุน การจ้างเหมา	ต้นทุนระบบ ลูกจ้างประจำ	ผลแตกต่าง	ร้อยละความแตกต่างของ ต้นทุนการจ้างเหมา กับ ต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ
2540	1,176,000	1,239,360	(63,360)	(5.39)
2541	1,200,000	1,280,688	(80,688)	(6.72)
2542	1,040,400	1,324,496	(284,096)	(27.31)
2543	1,040,400	1,370,932	(330,532)	(31.77)
2544	1,040,400	1,420,154	(379,754)	(36.50)
2545	1,040,400	1,472,330	(431,930)	(41.52)

จากตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมา และต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ
งานรักษาความสะอาด พบว่า ต้นทุนการจ้างเหมาจะต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำทุกปี ตั้งแต่
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2545

4. แสดงกราฟเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนการจ้างเหมาและต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ
งานรักษาความสะอาด

จากตาราง 4.6 และภาพที่ 4.2 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540, 2541, 2542, 2543, 2544 และ
2545 จะมีต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ สูงกว่าต้นทุนการจ้างเหมาในแต่ละปี ตามลำดับดังนี้ ร้อยละ
5.39 ร้อยละ 6.72 ร้อยละ 27.31 ร้อยละ 31.77 ร้อยละ 36.50 และร้อยละ 41.52 ตามลำดับ ถึง
แม้ว่าการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้อัตราค่าจ้างประจำขั้นต่ำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นปีแรกใน
การวิจัยและได้ถือเป็นปีแรกในการจ้างลูกจ้างประจำด้วย จึงใช้อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 4,100 บาท

(คิดเป็นค่าจ้างประจำขั้นต่ำรายวันเท่ากับ 178.25 บาท ส่วนค่าแรงขั้นต่ำรายวัน ณ ช่วงเวลาเดียวกันเท่ากับ 169 บาท) และได้มีการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาฯ ค่าบำเหน็จ ค่าสวัสดิการ และค่าอุปกรณ์และวัสดุ ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดก็ยิ่งต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ โดยที่การจ้างเหมางานรักษาความสะอาด บริษัทรักษาความสะอาดจะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด่วนที่สุด ที่นร 0205/ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายภาครัฐ รวมทั้งได้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่หน่วยงานด้วย ถึงแม้ต้นทุนการจ้างเหมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 สูงกว่าต้นทุนการจ้างเหมา พ.ศ.2540 อยู่เพียงร้อยละ 2.04 เท่านั้น ส่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542, 2543, 2544 และ 2545 จะมีค่าการจ้างเหมาต่ำกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.2541 อยู่ร้อยละ 13.3 ซึ่งเกิดจากข้อตกลงในสัญญาว่าต้องการให้มีการทำความสะอาดอย่างไร เช่น ในรอบหนึ่งเดือนอาจมีข้อตกลงว่าจะต้องมีการเช็คกระจกภายนอกอาคารด้วย ซึ่งการทำความสะอาดแบบนี้จะมีความเสี่ยงภัยด้วย ราคาจะสูงด้วย ในระบบลูกจ้างประจำจะไม่มีกรณีที่ลดค่าจ้างลงได้ ในกรณีปฏิบัติราชการถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลลูกจ้างประจำ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2539: 1-16) ว่ามาตรการชะลอการเพิ่มกำลังคนภาครัฐในลูกจ้างประจำเป็นการใช้กำลังคนอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ให้สำนักงานประมาณค่านึงถึงการจ้างเหมาเพื่อแทนการจ้างลูกจ้างประจำและการจัดสรรงบประมาณให้เน้นการจ้างเหมาด้วย และถ้าเป็นระบบลูกจ้างประจำบุคลากรจะไม่มีอำนาจในด้านการเช็คกระจกภายนอกอาคาร

ดังนั้นต้นทุนการจ้างเหมา งานรักษาความสะอาดต่ำกว่าระบบลูกจ้างประจำตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดต่ำกว่าระบบลูกจ้างประจำ

ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัย และงานรักษาความสะอาด ของสำนักงานประมาณ

โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะเสนอ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การทดสอบสถิติที่ (t – test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำ ของสำนักงานประมาณ จำแนกตามงานรักษาความปลอดภัยกับงานรักษาความสะอาดเป็นรายด้าน และภาพรวม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

สัญลักษณ์ทางสถิติ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

n = จำนวนผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มตัวอย่าง

t = ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ เพศ
ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	104	34.7
1.2 หญิง	196	65.3
รวม	300	100.0
2. ระดับการศึกษาสูงสุด		
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	51	17.0
2.2 ปริญญาตรี	104	34.7
2.3 ปริญญาโท	144	48.0
2.4 สูงกว่าปริญญาโท	1	0.3
รวม	300	100.0
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
3.1 ต่ำกว่า 6 ปี	20	6.7
3.2 ระหว่าง 6-10 ปี	41	13.7
3.3 ระหว่าง 11-15 ปี	86	28.6
3.4 มากกว่า 15 ปี	153	51.0
รวม	300	100.0
4. ระดับตำแหน่ง		
4.1 ระดับ 9-11	7	2.3
4.2 ระดับ 7-8	98	32.7
4.3 ระดับ 1-6	153	51.0
4.4 ลูกจ้างประจำ	42	14.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามในสำนักงานประมาณ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ ผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามในสำนักงานประมาณเป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7
2. ระดับการศึกษาสูงสุด จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามในสำนักงานประมาณมีระดับการศึกษาปริญญาโท เป็นอันดับที่หนึ่ง ปริญญาตรีเป็นอันดับที่สองและสุดท้ายสูงกว่าปริญญาโท
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี เป็นอันดับที่สองและสุดท้ายต่ำกว่า 6 ปี
4. ระดับตำแหน่ง จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีระดับตำแหน่ง 1-6 เป็นอันดับที่หนึ่ง ระดับตำแหน่ง 7-8 เป็นอันดับที่สองและสุดท้ายระดับตำแหน่ง 9-11

**ส่วนที่ 2 การทดสอบสถิติที่ (t – test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย
ของความพึงพอใจในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำ ของ
สำนักงบประมาณ จำแนกตามงานรักษาความปลอดภัยกับงานรักษา
ความสะอาดเป็นรายด้านและภาพรวม**

ตารางที่ 4.8 การทดสอบสถิติที่ (t – test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ
ในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำ ของสำนักงบประมาณ จำแนกตามงานรักษา
ความปลอดภัยกับงานรักษาความสะอาด เป็นรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		ค่า t	ค่า P
	การจ้าง เหมา	ระบบลูกจ้าง ประจำ		
	\bar{X}	\bar{X}		
1.งานรักษาความปลอดภัย	3.35	2.79	22.24*	.000
1.1 บุคลิกภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.28	2.87	15.36*	.000
1.2 มารยาทของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.49	2.76	17.28*	.000
1.3 ความรอบคอบของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.26	2.80	14.96*	.000
1.4 ความสม่ำเสมอของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.37	2.73	16.39*	.000
1.5 ความเสมอภาคของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.34	2.65	14.40*	.000
1.6 ความเอาใจใส่ในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.36	2.79	18.83*	.000
2.งานรักษาความสะอาด	3.37	2.76	24.37*	.000
2.1 บุคลิกภาพของพนักงานรักษาความสะอาด	3.32	2.84	15.86*	.000
2.2 มารยาทของพนักงานรักษาความสะอาด	3.43	2.77	17.31*	.000
2.3 ความรอบคอบของพนักงานรักษาความสะอาด	3.38	2.72	16.49*	.000
2.4 ความสม่ำเสมอของพนักงานรักษาความสะอาด	3.35	2.77	17.92*	.000
2.5 ความเสมอภาคของพนักงานรักษาความสะอาด	3.39	2.67	16.78*	.000
2.6 ความเอาใจใส่ในงานของพนักงานรักษาความสะอาด	3.39	2.74	21.08*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .05$

จากตารางที่ 4.8 ได้มีการทดสอบสถิติที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ พบว่า

1. งานรักษาความปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการจ้างเหมา กับระบบลูกจ้างประจำ ได้ตามสมมติฐานที่ว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีความพึงพอใจต่อการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำทั้งในภาพรวมและภาพย่อย อย่างมีนัยสำคัญ .05

2. งานรักษาความสะอาด เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการจ้างเหมา กับระบบลูกจ้างประจำ ได้ตามสมมติฐานที่ว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีความพึงพอใจต่อการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำทั้งในภาพรวมและภาพย่อย อย่างมีนัยสำคัญ .05

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.9 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานรักษาความปลอดภัย

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะในงานรักษาความปลอดภัย	ความถี่	ร้อยละ
1	ควรมีการตรวจตราบุคคลภายนอกเข้า-ออกในสำนักงานประมาณอย่างเข้มงวดมากขึ้น	38	46.91
2	ควรมีการติดบัตรของข้าราชการและลูกจ้างประจำตลอดเวลาที่อยู่ในสำนักงานประมาณ	30	37.04
3	ควรมีแผนและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยและการซ้อมเตือนภัยกรณีมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น จะได้มีการปฏิบัติที่ถูกต้อง	6	7.41
4	ควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยควรเดินตรวจตราเอาใจใส่และดูแลทรัพย์สินของราชการด้วยอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเกิดเหตุให้รายงานผู้เกี่ยวข้องทันที	4	4.94
5	ควรผลักดันเปลี่ยนจุดที่พนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าเวรเพื่อความเข้าใจพื้นที่จุดที่เข้าเวรทุกจุดในสำนักงานประมาณ	2	2.47
6	ควรให้ความเสมอภาคในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณทุกระดับเท่าเทียมกัน	1	1.23
รวม		81	100

จากตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้งานรักษาความปลอดภัยดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานประมาณร้อยละ 18.67 ของกลุ่มตัวอย่าง (N = 300) ต้องการให้ผู้บริหารปรับปรุงเป็นอันดับ 1 คือ ควรจัดให้มีการตรวจตราบุคคลภายนอกเข้า-ออกในสำนักงานประมาณอย่างเข้มงวดมากขึ้น ร้อยละ 46.91 อันดับสอง ได้แก่ ควรมีการติดบัตรของข้าราชการและลูกจ้างประจำตลอดเวลาที่อยู่ในสำนักงานประมาณ ร้อยละ 37.04 และอันดับน้อยสุดควรให้ความเสมอภาคในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณทุกระดับเท่าเทียมกัน ร้อยละ 1.23

ตารางที่ 4.10 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานรักษาความสะอาด

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะในงานรักษาความสะอาด	ความถี่	ร้อยละ
1	ควรดูแลเอาใจใส่ความสะอาดของห้องน้ำให้มากกว่านี้ในเรื่องกลิ่น ขยะมูลฝอยในห้องน้ำ	26	36.62
2	ควรทำความสะอาดให้ทั่วทุกพื้นที่โดยสม่ำเสมอ	18	25.35
3	ควรมีการตรวจตรากระดาษชำระในห้องน้ำ เมื่อหมดควรนำมาเสริม ให้ทันที	8	11.27
3	ควรมีการเก็บขยะวันละ 2 ครั้ง ในช่วงเช้าและช่วงเย็นของทุกวัน เพื่อไม่ให้ขยะตกค้าง	8	11.27
4	ไม่ควรใช้ยาฆ่าพื้นมาก ทำให้สิ้น ซึ่งลำบาก ต่อการเดินทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณได้	7	9.86
5	ควรมีการรณรงค์ให้ทั้งผู้ดูแลทำความสะอาดและผู้ปฏิบัติงานในสำนัก งประมาณช่วยกันรักษาความสะอาดทั้งสถานที่ทำงานและห้องน้ำ รวมทั้งดูแลกระดาษชำระไม่ให้มีผู้นำออกไปใช้ข้างนอกห้องน้ำ และกรณีก๊อกรน้ำเสียควรช่วยกันดูแลและแจ้งซ่อมด้วย	4	5.63
รวม		71	100

จากตารางที่ 4.10 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้งานรักษาความสะอาดดีขึ้น ที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างจากผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณร้อยละ 18.67 ของกลุ่มตัวอย่าง (N = 300)
ต้องการให้ผู้บริหารปรับปรุงเป็นอันดับหนึ่ง คือควรดูแลเอาใจใส่ความสะอาดของห้องน้ำให้มากกว่านี้
ในเรื่องกลิ่นขยะมูลฝอยในห้องน้ำ ร้อยละ 36.62 อันดับสอง ได้แก่ ควรทำความสะอาดให้ทั่ว
ทุกพื้นที่โดยสม่ำเสมอ ร้อยละ 25.35 และอันดับน้อยสุดควรมีการรณรงค์ให้ทั้งผู้ดูแลทำความสะอาด
และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณช่วยกันรักษาความสะอาดทั้งสถานที่ทำงานและห้องน้ำ
รวมทั้งดูแลกระดาษชำระไม่ให้มีผู้นำออกไปใช้ข้างนอกห้องน้ำและกรณีก๊อกรน้ำเสียควรช่วยกันดูแล
และแจ้งซ่อมด้วย ร้อยละ 5.63

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสาร เพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจในการจ้างเหมาบริการระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานงบประมาณ ได้สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานงบประมาณ

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานงบประมาณ

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานงบประมาณ

1.1.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานงบประมาณ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย มีดังนี้

1.2.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานงบประมาณจำนวน 1,171 คน จากทุกระดับตำแหน่ง โดยขนาดตัวอย่าง (Simple Size) ที่เป็นตัวแทนของประชากรในการวิเคราะห์ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane's โดยขนาดของสิ่งตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% (0.05) ได้ตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานงบประมาณจำนวน 300 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดำเนินการโดย ชั้นแรกแบ่งผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานงบประมาณจำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ระดับตำแหน่ง 9 - 11 จำนวน

28 คน กลุ่มที่ 2 ระดับตำแหน่ง 7-8 จำนวน 373 คน กลุ่มที่ 3 ระดับตำแหน่ง 1-6 จำนวน 611 คน และกลุ่มที่ 4 ลูกจ้างประจำ จำนวน 159 คน ชั้นที่สองหาสัดส่วนประชากรระหว่างประชากรทั้ง 4 กลุ่ม ชั้นที่สามจากสัดส่วนประชากรที่หาได้ในชั้นที่สองนำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ จำนวน 7 คน กลุ่มที่ 2 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ จำนวน 98 คน กลุ่มที่ 3 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ จำนวน 153 คน และกลุ่มที่ 4 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ จำนวน 42 คน และขั้นตอนที่ 4 จับสลากรายชื่อในแต่ละกลุ่มตัวอย่างจากขั้นตอนที่สาม

1.2.3 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการรวบรวมตัวเลขจากสัญญาจ้าง แบบสัมภาษณ์ บัญชีค่าจ้าง ฯลฯ เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนในเชิงเปรียบเทียบการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด และแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่มีรายละเอียดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในงาน และ (3) คำถามปลายเปิด

1.2.4 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แยกออกเป็น การหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) คือ (1) การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านต่างๆ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อความถูกต้อง นำแบบสอบถามชุดที่ปรับปรุงแล้วนี้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของ ครอนบาค (Cronbach) พบว่า ข้อคำถามวัดความพึงพอใจในการจ้างเหมา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9690 และระบบลูกจ้างประจำ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9852

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ (1) รวบรวมตัวเลขจากสัญญาจ้าง แบบสัมภาษณ์และบัญชีเงินเดือน ฯลฯ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2539 ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2545 (2) จัดนำแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ ไปแจกยังกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 31 มีนาคม 2546 ถึง วันที่ 18 เมษายน 2546 โดยได้รับคืนทั้งสิ้นจำนวน 300 ฉบับ คิดเป็น 100%

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (1) เปรียบเทียบผลต่างของตัวเลขระหว่างต้นทุนการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด (2) หาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (3) หาค่าสถิติทดสอบที (t – dependent) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยประชากรสำหรับข้อมูล 2 ชุด และทดสอบตามสมมติฐาน (4) วิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

1.3 ผลการวิจัย โดยนำเสนอตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ผลการศึกษา จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานประมาณ จำนวน 300 คน พบว่า เพศ ผู้ปฏิบัติงานมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 65.3 ระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการศึกษาปริญญาโทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับสำนักงานประมาณมากที่สุดอยู่ในช่วงมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 ระดับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานมีระดับตำแหน่งเป็นระดับตำแหน่ง 1-6 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานประมาณ พบว่า ร้อยละความแตกต่างของต้นทุนการจ้างเหมากับต้นทุนระบบลูกจ้างประจำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2541 มีต้นทุนการจ้างเหมาสูงกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำร้อยละ 2.61 และ ร้อยละ 0.61 ตามลำดับ ส่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 , 2543 , 2544 และ 2545 มีต้นทุนการจ้างเหมาต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ ร้อยละ 2.17, ร้อยละ 3.48 , ร้อยละ 6.55 และร้อยละ 8.14 ตามลำดับ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2545 มีแนวโน้มว่าต้นทุนการจ้างเหมาจะต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำลงเรื่อยๆ ทุกปี สรุปได้ว่า ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำทุกปี

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ (2) เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานประมาณ พบว่า ร้อยละความแตกต่างของต้นทุนการจ้างเหมากับต้นทุนระบบลูกจ้างประจำในปีงบประมาณ พ.ศ.2540 ถึง พ.ศ. 2545 มีต้นทุนการจ้างเหมาต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำตามลำดับทุกปี ดังนี้ ร้อยละ 5.39 , ร้อยละ 6.72 , ร้อยละ 27.31 , ร้อยละ 31.77 , ร้อยละ 36.50 และร้อยละ 41.52 ดังนี้

ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำทุกปี

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานงบประมาณ พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจงานรักษาความปลอดภัยจากการจ้างเหมาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$)

2) ระดับความพึงพอใจงานรักษาความปลอดภัย ระบบลูกจ้างประจำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$)

จะเห็นว่าแม้ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่มีระดับความพึงพอใจในงานรักษาความปลอดภัยจากการจ้างเหมาที่มีค่า \bar{X} สูงกว่าระบบลูกจ้างประจำอยู่ $0.56 = (3.35 - 2.79)$

3) พิจารณาเป็นรายด้านของการจ้างเหมาด้านมารยาทของพนักงานรักษาความปลอดภัยสูงสุด ($\bar{X} = 3.49$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความสม่ำเสมอของพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในระดับปานกลางและต่ำสุดด้านความรอบคอบของพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในระดับปานกลาง

4) พิจารณาเป็นรายด้านของระบบลูกจ้างประจำด้านบุคลิกภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัยสูงสุด ($\bar{X} = 2.87$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านความรอบคอบของพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.80$) ต่ำสุดด้านความเสมอภาคของพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.65$) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำจะพบว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานงบประมาณมีความพึงพอใจการจ้างเหมาสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำและแตกต่างทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ (4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานงบประมาณ พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจงานรักษาความสะอาดจากการจ้างเหมาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$)

2) ระดับความพึงพอใจงานรักษาความสะอาดระบบลูกจ้างประจำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$)

จะเห็นว่าแม้ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่มีระดับความพึงพอใจงานรักษาความสะอาดจากการจ้างเหมาที่มี \bar{X} สูงกว่าระบบลูกจ้างประจำอยู่ $0.61 = (3.37 - 2.76)$

3) พิจารณาเป็นรายด้านของการจ้างเหมาด้านมารยาทของพนักงานรักษาความสะอาดสูงสุด ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความเสมอภาคและความเอาใจใส่ในงานของพนักงานรักษาความสะอาด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในระดับปานกลางและต่ำสุดด้านบุคลิกภาพของพนักงานรักษาความสะอาด ($\bar{X} = 3.32$) อยู่ในระดับปานกลาง

4) พิจารณาเป็นรายด้านของระบบลูกจ้างประจำด้านบุคลิกภาพของพนักงานรักษาความสะอาดสูงสุด ($\bar{X} = 2.84$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านมารยาทของพนักงานรักษาความสะอาด ($\bar{X} = 2.77$) อยู่ในระดับปานกลาง ต่ำสุดด้านความเสมอภาคของพนักงานรักษาความสะอาด ($\bar{X} = 2.67$) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาดและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ (5) เพื่อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อเพิ่มความพึงพอใจงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

1) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อปรับปรุงให้งานรักษาความปลอดภัยดีขึ้นเป็นอันดับ 1 คือ การตรวจตราบุคคลภายนอกเข้า-ออก ในสำนักงานประมาณอย่างเข้มงวดมากขึ้น รองลงมาควรมีการติดบัตรของข้าราชการและลูกจ้างประจำตลอดเวลาที่อยู่ในสำนักงานตามลำดับ

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อปรับปรุงให้งานรักษาความสะอาดดีขึ้นเป็นอันดับ 1 คือควรดูแลเอาใจใส่ความสะอาดของห้องน้ำให้มากกว่านี้ ในเรื่องกลิ่นขยะมูลฝอยในห้องน้ำ รองลงมาควรทำความสะอาดให้ทั่วทุกพื้นที่โดยสม่ำเสมอ ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน ดังนี้

ผลการทดสอบตามสมมติฐาน (1) ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าระบบลูกจ้างประจำ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2545

ผลการทดสอบตามสมมติฐาน (2) ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดต่ำกว่าระบบลูกจ้างประจำ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2545

ผลการทดสอบตามสมมติฐาน (3) ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีความพึงพอใจต่อการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในด้านของค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) ในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำ แต่อยู่ในระดับปานกลางโดยรวมและรายด้านทั้งการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำ ยกเว้นด้านมารยาทของพนักงานรักษาความปลอดภัยของการจ้างเหมาอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบตามสมมติฐาน (4) ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณมีความพึงพอใจต่อการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในด้านของค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) ในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำ แต่อยู่ในระดับปานกลางโดยรวมและรายด้านทั้งการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำ ยกเว้นด้านมารยาทของพนักงานรักษาความสะอาดของการจ้างเหมาอยู่ในระดับมาก

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบต้นทุนและระดับความพึงพอใจในการจ้างเหมาและระบบลูกจ้างประจำของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

2.1.1 จากผลการเปรียบเทียบต้นทุนของการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัย ปรากฏว่า ต้นทุนการจ้างเหมาในงานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัย ดังตารางที่ 4.3 และ ภาพที่ 4.1

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2541 มีต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยสูงกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ ร้อยละ 2.61 และร้อยละ 0.61 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 เป็นปีแรกของการวิจัยได้ใช้อัตราค่าจ้างประจำขั้นต่ำเดือนละ 4,100 บาทต่อคนในการคำนวณค่าจ้างประจำ และภาครัฐบาลได้มีการกำหนดการขึ้นค่าจ้างประจำปีละร้อยละ 6 มีผลให้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 , 2543 , 2544 และ 2545 มีต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัย คือ ร้อยละ 2.17 , 3.48 , 6.55 , และ 8.14 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่า ร้อยละของผลต่างระหว่างต้นทุนการ

จ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำจะลดลงในอัตราที่สูงขึ้น เนื่องจากการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย สำนักงานประมาณได้มีการจ้างตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ สร 0203 /ว 26 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2525 กำหนดให้ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่มีความประสงค์จะจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ติดต่อจ้างจากสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และสำนักงานรักษาความปลอดภัยได้มีการขอปรับอัตราค่าจ้างตามค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยสูงขึ้นประมาณปีละร้อยละ 2 ทำให้การขึ้นค่าจ้างของสำนักงานรักษาความปลอดภัยจะขึ้นเพียงร้อยละ 2 เมื่อเปรียบเทียบกับการจ้างในระบบลูกจ้างประจำมีการขึ้นค่าจ้างประจำปีร้อยละ 6 และจะมีอัตราค่าจ้างประจำเต็มขั้นที่ 11,050 บาท (ตารางที่ 2.1 บัญชีกำหนดอัตราค่าจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ กลุ่มที่ 1 หมวดแรงงาน หมวดกึ่งฝีมือ หมวดฝีมือ และหมวดฝีมือพิเศษระดับต้น หน้า 20 - 22) และถ้าสำนักงานรักษาความปลอดภัยได้มีการขอปรับอัตราค่าจ้างทุกปีต่อไป จะทำให้ต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย มีต้นทุนเท่ากับหรือสูงกว่าต้นทุนในระบบลูกจ้างประจำได้ แต่การจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยจะได้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานในงานรักษาความปลอดภัยได้ดี และเมื่อกรณีพนักงานรักษาความปลอดภัยเจ็บป่วยหรือหยุดการปฏิบัติงาน สำนักงานรักษาความปลอดภัยจะมีการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยมาทดแทน (ตามสัญญาจ้าง) ส่วนในกรณีระบบลูกจ้างประจำนั้น เมื่อได้มีการจ้างแล้วจะต้องจ้างจนลูกจ้างประจำผู้นั้นเกษียณอายุ และกรณีเจ็บป่วยหรือหยุดงาน สำนักงานประมาณจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยมาทดแทนการปฏิบัติงานเองด้วย

2.1.2 จากผลการเปรียบเทียบต้นทุนของการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความสะอาด ปรากฏว่า ต้นทุนการจ้างเหมาในงานรักษาความสะอาดต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความสะอาด ดังตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.2

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 , 2541 , 2542 , 2543 , 2544 และ 2545 มีต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาด คือ ร้อยละ 5.39 , 6.72 , 27.31 , 31.77 , 36.50 และ 41.52 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าร้อยละของผลต่างระหว่างต้นทุนการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำจะสูงขึ้นทุกปี เนื่องจากการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และ 2541 จะมียอดต้นทุนสูงกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2545 ซึ่งจะเริ่มมีต้นทุนคงที่ อันเกิดจากสาเหตุที่มีธุรกิจบริษัทรักษาความสะอาดจำนวนมาก จึงทำให้สำนักงานประมาณมีโอกาสเลือกและกำหนดต้นทุนในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดด้วยและการกำหนดวิธีการรักษาความสะอาดในสัญญาจ้าง

ผู้วิจัยท่านอื่นได้ศึกษาวิจัยการวิเคราะห์ต้นทุนในเรื่องอื่นซึ่งได้มีการรวบรวมตัวเลขทางต้นทุนของค่าแรงงาน ค่าวัสดุและค่าลงทุน ดังเช่น จงกล สยนาพันธ์ (2543) ศึกษาวิจัยการวิเคราะห์ต้นทุนและต้นทุนต่อหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกสถาบันประสาทวิทยา ประจำปีงบประมาณ 2541 และผลงานวิจัยของ บดี ธนะมัน (2534) ศึกษาต้นทุนต่อหน่วยบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (ตึก ภปร.) ได้มีข้อสรุปการวิจัย ต้นทุนจะประกอบด้วย ค่าแรง ค่าวัสดุและอุปกรณ์ (ค่าลงทุน) ตามแต่กิจกรรม โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบต้นทุน วิธีการที่จะลดต้นทุนค่าแรง ค่าวัสดุและอุปกรณ์ลง เพื่อประหยัดต้นทุนให้มากขึ้น ดังเช่น การเปรียบเทียบต้นทุนการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างในงานรักษาความปลอดภัย และการเปรียบเทียบการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความสะอาด ซึ่งการจ้างเหมาจะมีการจ่ายต้นทุนต่อปีคือแบ่งต้นทุนตามความสัมพันธ์ที่มีต่อข้อมูลมัดหรือข้อตกลงตามสัญญา (สุวิมล เหลืองประเสริฐ 2543: บทที่ 5; 16) และระบบลูกจ้างประจำจะมีต้นทุนค่าจ้างประจำสวัสดิการ บำเหน็จและวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดคือค่าใช้จ่ายที่ทำให้ได้มาซึ่งสินทรัพย์ อุปกรณ์ทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานตามปกติของกิจการ (ดลพร บุญพารอด 2543: หน่วยที่ 13: 273 - 302)

2.2 ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจในการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด

จากผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของการจ้างเหมาในภาพรวมสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำทั้งงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

การจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย $\bar{X} = 3.35$

ระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัย $\bar{X} = 2.79$

การจ้างเหมางานรักษาความสะอาด $\bar{X} = 3.37$

ระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาด $\bar{X} = 2.76$

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ จะศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมีติของความพึงพอใจในการรับบริการ (จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี 2543: 7) ในที่นี้ได้วิเคราะห์มิติของความพึงพอใจในการรับบริการโดยมีข้อเสนอแนะจากวรรณกรรมของ จินตนา บุญบงการ (2539: 7-18) ได้เสนอว่าการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความ

พึงพอใจ คุณภาพของงานบริการไม่สามารถวัดเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานได้ การให้บริการแบบเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับ ผู้รับบริการอีกคนอาจว่าไม่เป็นที่พอใจ ผู้วิจัยจึงได้วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจในงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด จากการจ้างเหมาบริการและระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานประมาณ ซึ่งนิตย สัมพันธ์ (2535: 1-2) ได้มองว่า ชีวิตมนุษย์ต้องอาศัยคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นผลงานของคนอื่นมากขึ้น ความผิดพลาดบกพร่องในคุณภาพมักมองคุณภาพจากสายตาของผู้บริโภคและคุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการไม่ให้เบี่ยงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ คุณภาพที่เป็นองค์ประกอบของมนุษย์มีความปลอดภัย ความสบาย ความสะดวก สอดคล้องกับ John D. Millett (1954: 397) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ลูกค้า คือ 1 การให้บริการอย่างเสมอภาค 2 การให้บริการที่ตรงเวลา 3 การให้บริการอย่างเพียงพอ 4 การให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303) ก็ได้พูดไว้ในทำนองเดียวกันของหลักการให้บริการ 1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ 2 หลักความสม่ำเสมอ 3 หลักความเสมอภาค 4 หลักความปลอดภัยและ 5 หลักความสะดวก ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นคุณภาพบริการที่จะสร้างความพึงพอใจในข้างต้น จึงได้วิเคราะห์ความพึงพอใจของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดเป็นแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ มารยาท ความรอบคอบ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ในงาน

2.2.1 จากผลความพึงพอใจงานรักษาความปลอดภัยของการจ้างเหมาด้านบุคลิกภาพ มารยาท ความรอบคอบ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ในงาน ($\bar{X} = 3.28$, $\bar{X} = 3.49$, $\bar{X} = 3.26$, $\bar{X} = 3.37$, $\bar{X} = 3.34$, $\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ ทั้งหมดจะมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นด้านมารยาทมีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของระบบลูกจ้างประจำแล้ว ในทุกด้านของการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย จะมีความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้านของระบบลูกจ้างประจำในงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งแต่ละด้านจะมีความพึงพอใจปานกลาง เช่นกัน (ด้านบุคลิกภาพ $\bar{X} = 2.87$, ด้านมารยาท $\bar{X} = 2.76$, ด้านความรอบคอบ $\bar{X} = 2.80$, ด้านความสม่ำเสมอ $\bar{X} = 2.73$, ด้านความเสมอภาค $\bar{X} = 2.65$ และด้านความเอาใจใส่ในงาน $\bar{X} = 2.79$)

2.2.2 จากผลความพึงพอใจงานรักษาความสะอาดของการจ้างเหมาด้านบุคลิกภาพ มารยาท ความรอบคอบ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ในงาน ($\bar{X} = 3.32$,

$\bar{X} = 3.43$, $\bar{X} = 3.38$, $\bar{X} = 3.35$, $\bar{X} = 3.39$ และ $\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดจะมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นด้านมารยาทมีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของระบบลูกค้าประจำแล้วในทุกด้านของการจ้างเหมางานรักษาความสะอาด จะมีความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้านของระบบลูกค้าประจำในงานรักษาความสะอาด ซึ่งแต่ละด้านจะมีความพึงพอใจปานกลางเช่นกัน (ด้านบุคลิกภาพ $\bar{X} = 2.84$, ด้านมารยาท $\bar{X} = 2.77$, ด้านความรอบคอบ $\bar{X} = 2.72$, ด้านความสม่ำเสมอ $\bar{X} = 2.77$, ด้านความเสมอภาค $\bar{X} = 2.67$ และด้านความเอาใจใส่ในงาน $\bar{X} = 2.74$)

ซึ่งสอดคล้องกับ วินัย จิตต์ปรุง (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสะดวกของการรับบริการด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจและความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ ส่วน จรียา กุ่มเมือง (2542) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลิกภาพทางกายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสติปัญญา อุปนิสัย กำลังใจ ทางสังคม อันดับสุดท้าย คือ อารมณ์ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการให้บริการจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และสุวนิช ศิลาอ่อน (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการบริการในด้านสาธารณสุขปลอดภัย 4 งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย ผลงานการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นายจรรุญ ไชยศรีและคณะ (2537) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานของบริษัทไทยชาร์โก้ ที่ให้เห็นความสำคัญของความปลอดภัยและความสะอาดของสถานที่ทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่พบจากการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยเพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานงบประมาณ พบว่า

3.1.1 การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมากับระบบลูกจ้างประจำของงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดนั้น ต้นทุนจากการจ้างเหมาทั้งงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดจะมีการทำสัญญาการจ้างเหมาเป็นเวลาทั้งปี และจะทยอยจ่ายเงินไปในแต่ละเดือน ส่วนต้นทุนในระบบลูกจ้างประจำทั้งงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด จะต้องจ่ายเป็นค่าจ้างประจำ สวัสดิการ รวมทั้งค่าบำเหน็จแก่ลูกจ้างประจำด้วย และในกรณีของงานรักษาความสะอาดจะมีการซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนในการจ้างเหมากับต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยมีร้อยละความแตกต่าง ซึ่งปรากฏว่าต้นทุนการจ้างเหมาสูงกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำเพียงสองปีแรก คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และ 2541 ร้อยละ 2.61 และร้อยละ 0.61 ส่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542, 2543, 2544 และ 2545 ต้นทุนในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยจะต่ำกว่าต้นทุนในระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความปลอดภัยเท่ากับร้อยละความแตกต่าง 2.17, 3.48, 6.55, และ 8.14 ตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมากับต้นทุนระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาด มีร้อยละความแตกต่างซึ่งปรากฏว่าต้นทุนการจ้างเหมากับต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540, 2541, 2542, 2543, 2544 และ 2545 ต้นทุนในการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดจะต่ำกว่าต้นทุนในระบบลูกจ้างประจำงานรักษาความสะอาดเท่ากับร้อยละ 5.39, 6.72, 27.31, 31.77, 36.50 และ 41.52 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ครั้งนี้พบว่าต้นทุนจากการจ้างเหมาต่ำกว่าในระบบลูกจ้างประจำทั้งงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ซึ่งจะสนับสนุนนโยบายรัฐบาลและแผนการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0205 / ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานงบประมาณ

2) เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการจ้างเหมางานรักษาความสะอาดกับระบบลูกจ้างประจำของสำนักงานประมาณ

3.1.2 การวิจัยครั้งนี้ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนโดยใช้การจ้างลูกจ้างประจำเป็นปีแรกของการจ้าง จึงใช้อัตราค่าจ้างประจำขั้นต่ำเป็นปีแรกของการจ้าง คือปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 เมื่อเปรียบเทียบกับกรจ้างเหมาบริการ จะเห็นว่า ในงานรักษาความปลอดภัยต้นทุนการจ้างเหมาจะสูงกว่าระบบลูกจ้างประจำเพียง 2 ปีแรกเท่านั้น คือปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 ส่วนปีต่อ ๆ ไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2545 การจ้างเหมาจะมีต้นทุนต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำ รวมทั้งงานรักษาความสะอาดต้นทุนการจ้างเหมาต่ำกว่าต้นทุนระบบลูกจ้างประจำทุกปี

3.1.3 ในระบบลูกจ้างประจำ ต้องจ้างลูกจ้างประจำ ในเรื่องความรับผิดชอบงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด จนกระทั่งลูกจ้างประจำผู้นั้นเกษียณอายุ 60 ปีบริบูรณ์ เมื่ออายุมากขึ้นความคล่องตัวจะน้อยลง และภาครัฐต้องรับผิดชอบต่อเรื่องค่ารักษาพยาบาล ซึ่งเป็นค่าสวัสดิการ แต่กรณีการจ้างเหมา สำนักงานประมาณจะจ่ายเงินตามสัญญาจ้างที่ได้มีการสอบราคาไว้เท่านั้น และเมื่อเกิดกรณีเจ็บป่วย ทางบริษัทรับจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบรวมทั้งกรณีได้ลาหยุด ทางบริษัทจะมีพนักงานมาทดแทนการทำงานให้พนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความสะอาด ซึ่งบริษัทจะจัดหาพนักงานที่มีร่างกายแข็งแรงและมีอายุอยู่ในวัยทำงานเท่านั้น เห็นว่าเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการสนับสนุนตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ส่วนที่ สุด ที่ นร 0205 / ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 รวมทั้งภาครัฐเล็งเห็นว่าเป็นการช่วยฟื้นฟูขยายเศรษฐกิจในภาคเอกชนให้เกิดรายได้ในภาคเอกชนมากขึ้น เป็นการกระจายรายได้และแก้ปัญหาการว่างงาน

3.1.4 การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกรจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดนั้น ความพึงพอใจของการจ้างเหมาทั้งสองงาน มีความพึงพอใจสูงกว่าในระบบลูกจ้างประจำทุกด้านที่ทำการวิจัย ซึ่งได้พิจารณาไว้มี 6 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ มารยาท ความรอบคอบ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ในงาน ซึ่งกรณีของการจ้างเหมาการทำสัญญาจ้างจะมีข้อตกลงในการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความสะอาดโดยได้จัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความสะอาด และทางบริษัทผู้รับกรจ้างเหมาจะมีหัวหน้างานในการตรวจความเรียบร้อยด้วยทีมงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาด ซึ่งจะแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณทำให้ไม่ต้องรับผิดชอบต่อทั้งสองงานข้างต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาทั้งต้นทุนและความพึงพอใจของหน่วยราชการอื่น ๆ รวมทั้งการจ้างเหมางานอื่น เช่น งานบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ งานดูแลรักษาต้นไม้ สนามหญ้า สวนหย่อมและการเช่ารถยนต์จากภาคเอกชนด้วย ซึ่งการวิจัยนี้จะเป็นการสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี ดังนี้

- 1) ส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการพิจารณาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงต้นทุน ค่าใช้จ่ายด้านบุคคลและมีขนาดกำลังคนที่เหมาะสม (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0201 / ว 24 ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2537)
- 2) งานที่สามารถจ้างเหมาบริการเอกชนได้ ให้ถ่ายโอนหรือดำเนินการจ้างเหมาบริการเอกชน (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0201 / ว 24 ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2537)
- 3) ตำแหน่งลูกจ้างประจำในหมวดแรงงาน เมื่อตำแหน่งว่างลงให้ยุบเลิกและให้เร่งดำเนินการจ้างเหมาบริการ โดยเฉพาะในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความสะอาดในสถานที่ราชการ (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0205/ ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541)

3.2.2 เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2547 ได้มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 โดยกำหนดให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 เป็นต้นไป ซึ่งระเบียบดังกล่าวได้กำหนดให้มีบุคลากรภาครัฐประเภทพนักงานราชการชั้นสองประเภท ได้แก่ พนักงานราชการทั่วไปและพนักงานราชการพิเศษ โดยได้รับค่าตอบแทนตามสัญญาจ้าง เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการ และมีการประเมินผลในการปฏิบัติงานและพนักงานราชการจะไม่ได้รับค่าสวัสดิการและบำเหน็จเหมือนลูกจ้างประจำ แต่จะเป็นการจ้างเหมือนระบบเอกชนซึ่งน่าจะเป็นอีกกรณีหนึ่งที่น่าสนใจในการศึกษาวิจัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งกนก พิทยานุคุณ สุนทรี จรุงญ และรวีวัลย์ ภิชโยพนากุล **การบัญชีต้นทุน**
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2531
- กุลธนา ธนาพงศธร “หน่วยที่ 8 ประโยชน์และบริการ” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร
งานบุคคล** พิมพ์ครั้งที่ 4 หน้า 303 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530
- กุลนดา ไซติกมุกตะ “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- กิตติ แสงประดิษฐ์ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสาขาภิบาลที่ประธาน
กรรมการมาจากการเลือกตั้ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาภิบาลัญบุรี จังหวัดปทุมธานี”
ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ” **กลไก
ตลาดในระบบการฝึกอบรมข้าราชการ : ทางเลือกใหม่ของการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ในระบบราชการ** สำนักงาน ก.พ. 2543
- จงกล สยนาทนนท์ “การวิเคราะห์ต้นทุนและต้นทุนต่อหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอก สถาบัน
ประสาทวิทยา ประจำปีงบประมาณ 2541” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2543
- จรุงญ ไชยสร และคณะ “ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการ
ทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไทยแลนด์สเมลต์ติ้งแอนดรีไฟนิง จำกัด (ไทยซาร์โก้)”
รายงานการวิจัยปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537
- จินตนา บุญบงการ **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี 2539
- จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง”
ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) พ.ศ. 2543
- จันทนา ฉัตตะวีระ “ผลงานทางวิชาการเพื่อประเมินบุคคล” **การเพิ่มบทบาทภาคเอกชน
ในระบบบริหารภาครัฐ** สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี มิถุนายน 2544

- จรรยา กู้เมือง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงาน
ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2542
- ฉลองภพ สุธงส์กรกาญจน์ และ อภิชัย พันธเสน “ภาคราชการกับอนาคตการพัฒนาประเทศ”
ใน *เรื่องปฏิรูปเพื่ออนาคตของไทย* หน้า 80 กรุงเทพมหานคร สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2539 (เอกสารการสัมมนาวิชาการ ประจำปี
2539 ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน)
- ชนะ กล้าชิงชัย “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษา
สาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- ชรีณี เดชจินดา “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2530
- ฐาปนา ฉิ่งไพศาล กัลยาณี กิตติจิตต์ และสุวิมล เหลืองประเสริฐ “บทที่ 5 แนวความคิด
เกี่ยวกับต้นทุน (Cost concepts)” ใน *การบัญชีบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพมหานคร วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ 2543
- ณัฐระ ผดุงวัตร “ผลงานทางวิชาการเพื่อประเมินบุคคล” *การศึกษารูปแบบและค่าใช้จ่ายใน
การจ้างเหมาบริการยานพาหนะกรณีรถประจำตำแหน่ง* สำนักงานประมาณ
สำนักนายกรัฐมนตรื ตุลาคม 2545
- ดลพร บุญพารอด “หน่วยที่ 13 ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ และสินทรัพย์อื่น” ใน *เอกสาร
การสอนชุดวิชาการบัญชีขั้นต้น* หน้า 273 – 302 นนทบุรี สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ 2536
- ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ” *การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ : กุญแจสู่ความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการ*
สำนักงาน ก.พ. 2543

- นิตรย์ สัมมาพันธ์ **การบริการคุณภาพแบบญี่ปุ่น** โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ครูสภา 2535
- บดี ณะมัน "ศึกษาต้นทุนต่อหน่วยบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
(ตึก ภปร.)" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์
ป้องกันและสังคมบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534
- บรรจง จันทมาศ **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000** (ฉบับปรับปรุง) พิมพ์ครั้งที่ 13
พฤศจิกายน ดวงกลมสมัย 2543
- บุญแสง ชีระภากร "การปฏิรูประบบราชการ : ทางออกของการแก้ปัญหาและฟันฝ่าวิกฤต"
การลดขนาดกำลังคนภาครัฐ สำนักงาน ก.พ. 2542
- ประคอง กรวรรณสุด **สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู** คณะครุศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542
- ปรัชญา เวสารัชช์ "ปฏิรูประบบราชการเพื่ออนาคต : ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา" ใน **เรื่องปฏิรูปเพื่อ
อนาคตของไทย** หน้า 38 – 39 กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน 2539 (เอกสารการสัมมนาวิชาการ ประจำปี 2539 ของ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ปิยธิดา ตรีเดช **เศรษฐศาสตร์สาธารณสุข : เครื่องมือเพื่อการบริหารงานสาธารณสุข**
กรุงเทพมหานคร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2537
- พทุทธิสิทธิ์ บุญทน "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา"
ภาคินิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2536
- วินัย จิตต์ปรง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะ
กรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี" ภาคินิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- วีระศักดิ์ พิรักษา "ต้นทุนคุณภาพและการป้องกันประโยชน์จากการจัดคุณภาพ" **เทคนิค 187**
สิงหาคม 2543 หน้า 98
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียรและคนอื่น ๆ **ระบบบัญชีต้นทุนโรงพยาบาลของรัฐ** ม.ป.ท. 2538
- วิจิตรา พูลเพิ่มทรัพย์ **หลักการบัญชีต้นทุน** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ 2540

- วิมลลลิตี ทรยางกูร **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม** กรุงเทพมหานคร
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2536
- ศุภชัย ยาวะประภาษ “การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ
 บริการภาครัฐ” เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ
 ลำดับที่ 2 กันยายน 2539
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์ **การปฏิรูปราชการ: แนวคิดและยุทธศาสตร์** กรุงเทพมหานคร
 โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ. 2542
- สุธีรา ท้วประโคน **การบริหารงานลูกจ้างของส่วนราชการ** พฤษภาคม 2541
- สุวนิช ศิลลาอ่อน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ การให้บริการ
 ของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
 (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- สำนักงาน ก.พ. **เรื่องมาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ** กรุงเทพมหานคร
 สำนักงาน ก.พ. 2539
- **ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ** กรุงเทพมหานคร
 สำนักงาน ก.พ. 2539
- **ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง** กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ.
 2541
- **การปฏิรูประบบราชการ : ทางออกของการแก้ปัญหาและฟันฝ่าวิกฤต**
 กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ. 2542
- **คู่มือการจ้างเหมาบริการ** กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ. 2542
- **การเพิ่มบทบาทให้เอกชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการ
 ก่อสร้างและบำรุงรักษา** กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ. 2544
- **การปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ** กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ.
 2544
- สำนักงานประมาณ **ทำเนียบตำแหน่งลูกจ้างประจำของส่วนราชการ** กรุงเทพมหานคร
 สำนักงาน ก.พ. 2540
- **คณะกรรมการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545
 หลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2545**
- หลุย จำปาเทศ **จิตวิทยาการจูงใจ** กรุงเทพมหานคร สำนักคิสาส์น 2533

แหลมทอง ป้านสุวรรณ “ความพึงพอใจของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดอุบลราชธานี”

ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538

องค์อร เสสะเวช “ผลงานทางวิชาการเพื่อประเมินบุคคล” *การจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้าง*

ภาครัฐ สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี สิงหาคม 2544

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล *ความรู้เบื้องต้นในการวิเคราะห์ต้นทุนของสถานบริการสาธารณสุข*

วิทยาลัยการสาธารณสุข สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2539

อรุณ รักรธรรม *การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล : ศึกษาเชิงพฤติกรรม*

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2535

Applewhite, P.B. *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey :

Prentice – Hall, 1965.

Barnard, C.I. *The Function of Executive*. Cambridge : Harward University Press,

1966.

Greese, A., and Parker, D. *Cost Analysis in Primary Health Care : A*

Training Manual for Programme Manager. Geneva : WHO, 1994.

John D. Millet *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book 1954.

Katz Daniel and Kahn, Robert L. *the Social Psychology of Organizations* New York :

John Wiley & Sons, 1978.

Maslow , A.H. *Motivation and Personality*. New York : Herder and Brother, 1943.

McCormick, Emest, J. *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, N. J. Prentice Hall 1980.

Morse, Nancy C. *Satisfaction in the white Collar Job*. Michigan : University of

Michigan, 1958.

Penchasky, Roy & Thomas “The Concept of Access Detinition and relationship

to Customer Satisfaction Medical Care”, 1981.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

โครงการปริญญาโท
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

วันที่ 31 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวทิพย์วรรณ กาญจนเชษฐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง **“การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานงบประมาณ”**

จึงขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว ซึ่งการตอบแบบสอบถามนั้นให้ท่านกรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจการจ้างเหมาและช่องระดับความพึงพอใจระบบลูกจ้างประจำ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
ทิพย์วรรณ กาญจนเชษฐ

แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจในการจ้างเหมางานรักษาความปลอดภัย
และงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อคำตอบ ข้อละเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับ

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณจนถึงปัจจุบัน

1. ต่ำกว่า 6 ปี 2. 6 ปี - 10 ปี
 3. 11 ปี - 15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี

4. ระดับตำแหน่ง

1. ระดับ 9 - 11 2. ระดับ 7 - 8
 3. ระดับ 1 - 6 4. ลูกจ้างประจำ

**ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประมาณ ซึ่งมี
 หน่วยงานรักษาความปลอดภัยและงานรักษาความสะอาดของสำนักงานประมาณ**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องตามระดับความพึงพอใจของท่าน
 ที่ตรงกับความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ การจ้างเหมา					ระดับความพึงพอใจ ระบบลูกจ้างประจำ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. งานรักษาความปลอดภัย										
1.1 บุคลิกภาพของพนักงาน รักษาความปลอดภัย										
1. การดูแลความสะอาดของร่างกาย										
2. การรักษาความสะอาดของเครื่องแต่งกาย										
3. ไม่แสดงกิริยาอุกถุกกลนขณะปฏิบัติงาน										
4. การวางตัวเป็นที่น่าเชื่อถือขณะปฏิบัติงาน										
5. การยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เป็นมิตร										
1.2 มารยาทของพนักงานรักษาความปลอดภัย										
1. ความสุภาพของการพูดจากับท่าน ขณะปฏิบัติงาน										
2. ความสุภาพของกิริยาท่าทางแสดงกับท่าน ขณะปฏิบัติงาน										
3. การควบคุมอารมณ์ได้ดีขณะปฏิบัติงาน										
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน										

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ การจ้างเหมา					ระดับความพึงพอใจ ระบบลูกจ้างประจำ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.3 ความรอบคอบของพนักงาน รักษาความปลอดภัย										
1. ความรอบคอบในขณะปฏิบัติงาน										
2. เมื่อเกิดปัญหาขณะปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นจะแก้ปัญหาให้ลุล่วง										
3. มีการตรวจตราอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ที่อยู่ในความรับผิดชอบ										
4. มีการพิจารณาและตรวจตราบุคคลภายนอก ที่จะเข้าออกอาคารสถานที่ ด้วยความรอบคอบ										
1.4 ความสม่ำเสมอของพนักงาน รักษาความปลอดภัย										
1. มีการตรวจตราอาคารสถานที่ ด้วยความสม่ำเสมอ										
2. การวางตัวเป็นที่น่าเชื่อถือขณะปฏิบัติงาน ด้วยความสม่ำเสมอ										
1.5 ความเสมอภาคของพนักงาน รักษาความปลอดภัย										
1. ให้ความเสมอภาคแก่ทุกคน ในการรักษาความปลอดภัย										
2. ไม่มีการแบ่งระดับในการให้ความช่วยเหลือ ขณะปฏิบัติงาน										

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ การจ้างเหมา					ระดับความพึงพอใจ ระบบลูกจ้างประจำ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. งานรักษาความสะอาด										
2.1 บุคลิกภาพของพนักงาน รักษาความสะอาด										
1. การดูแลความสะอาดของร่างกาย										
2. การรักษาความสะอาดของเครื่องแต่งกาย										
3. การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพกับท่าน ขณะปฏิบัติงาน										
4. การวางตัวเป็นที่น่าเชื่อถือขณะปฏิบัติงาน										
5. การยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เป็นมิตร										
2.2 มารยาทของพนักงานรักษาความสะอาด										
1. ความสุภาพของการพูดจากับท่าน ขณะปฏิบัติงาน										
2. ความสุภาพของกิริยาท่าทางแสดงกับท่าน ขณะปฏิบัติงาน										
3. การควบคุมอารมณ์ได้ดีขณะปฏิบัติงาน										
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน										
2.3 ความรอบคอบของพนักงาน รักษาความสะอาด										
1. ความรอบคอบและรับผิดชอบ ในขณะปฏิบัติงาน										
2. เมื่อเกิดปัญหาขณะปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นจะแก้ปัญหา										
3. มีการใช้น้ำประปาและไฟฟ้า ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด										
4. มีการเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาดทุกอย่าง อย่างเรียบร้อย										

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ การจ้างเหมา					ระดับความพึงพอใจ ระบบลูกจ้างประจำ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.6 ความเอาใจใส่ในงาน ของพนักงานรักษาความสะอาด										
1. มีความกระตือรือร้นระดับกระฉ่ง ในขณะปฏิบัติงาน										
2. มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการรักษาความสะอาด ให้แก่สำนักงานประมาณ										
3. ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือระหว่าง พนักงานรักษาความสะอาดด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วย ความรวดเร็วและปลอดภัย										
4. เมื่อเห็นพื้นที่ใดมีสิ่งสกปรกอยู่ จะรีบเข้าดำเนินการแก้ไขโดยทันที										
5. เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ จากพนักงานรักษาความสะอาด จะได้รับความช่วยเหลือด้วยดี										
6. มีความเอาใจใส่ในการเก็บขยะ ไม่ทำให้เกิดกลิ่นรบกวนที่พื้น										
7. การปฏิบัติงานรักษาความสะอาด จะดำเนินการทุกวัน รวมทั้งวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ										

**ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเสนอแนะงานรักษาความปลอดภัย
และงานรักษาความสะอาดในสำนักงานประมาณ**

1 ท่านมีความพึงพอใจที่จะเสนอแนะงานรักษาความปลอดภัยอย่างไร.....
.....
.....
.....
.....

2 ท่านมีความพึงพอใจที่จะเสนอแนะงานรักษาความสะอาดอย่างไร.....
.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข

รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1) นายพนม แฝงฤทธิ์ | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 7 ว
สำนักงานประมาณ
สำนักนายกรัฐมนตรี |
| 2) นายชัยณรงค์ คงนาม | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 7 ว
สำนักงานประมาณ
สำนักนายกรัฐมนตรี |
| 3) นางสาวรุ่งทิพย์ ลิ้มปานินทร์ | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 6 ว
สำนักงานประมาณ
สำนักนายกรัฐมนตรี |

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์พนักงานทำความสะอาด

**แบบสัมภาษณ์พนักงานทำความสะอาด
ในอาคารสำนักงานประมาณ**

ชื่อ..... นามสกุล.....

ประสบการณ์ในงานด้านทำความสะอาด.....ปี

ท่านมีหน้าที่ทำความสะอาดในอาคารสำนักงานประมาณ อาคารที่.....ชั้นที่.....

1. การทำความสะอาดในอาคารสำนักงานประมาณ ท่านใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดอะไรบ้าง

.....

จำนวนอุปกรณ์แต่ละชนิดที่ใช้ในอาคารสำนักงานประมาณ.....

.....

ราคาอุปกรณ์แต่ละชนิดที่ใช้ในอาคารสำนักงานประมาณ.....

.....

2. การทำความสะอาดในอาคารสำนักงานประมาณ ท่านใช้วัสดุทำความสะอาดอะไรบ้าง

.....

จำนวนวัสดุแต่ละชนิดที่ใช้ในอาคารสำนักงานประมาณต่อเดือน.....

.....

ราคาวัสดุแต่ละชนิดที่ใช้ในอาคารสำนักงานประมาณ.....

.....

3. การทำความสะอาดในอาคารสำนักงานประมาณ ท่านใช้น้ำยาทำความสะอาดอะไรบ้าง

.....

จำนวนน้ำยาแต่ละชนิดที่ใช้ในอาคารสำนักงานประมาณต่อเดือน.....

.....

ราคาน้ำยาแต่ละชนิดที่ใช้ในอาคารสำนักงานประมาณ.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

สัญญาจ้างให้บริการรักษาความปลอดภัย

ภาคผนวก จ

สัญญาจ้างเหมาทำความสะอาด

ภาคผนวก จ

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

ระเบียบกระทรวงการคลัง

ว่าด้วยการจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

พ.ศ. 2536

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินค่าอาหารทำการนอกเวลา พ.ศ. 2532 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น กระทรวงการคลังจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. 2536”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2536 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิก ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินค่าอาหารทำการนอกเวลา พ.ศ. 2532

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับแก่ข้าราชการซึ่งได้รับคำสั่งให้อยู่ปฏิบัติราชการนอกเวลาราชการปกติ

ข้อ 5 ในระเบียบนี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้าราชการครูตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครู ข้าราชการฝ่ายตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข้าราชการฝ่ายรัฐสภาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ข้าราชการตำรวจตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการตำรวจ และข้าราชการทหารตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการทหาร

“เวลาราชการปกติ” หมายความว่า เวลาระหว่าง 8.30 - 16.30 น. ของวันทำการปกติและให้หมายความรวมถึงช่วงเวลาที่ยานราชการกำหนดให้ข้าราชการในสังกัด ปฏิบัติราชการปกติเป็นอย่างอื่นด้วย

“วันทำการปกติ” หมายความว่า วันทำการปกติของข้าราชการ และให้หมายความรวมถึงวันทำการปกติที่ยานราชการกำหนดเป็นอย่างอื่นด้วย

“วันหยุดราชการ” หมายความว่า วันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ ประจำสัปดาห์ที่ยานราชการกำหนดเป็นอย่างอื่น และให้หมายความรวมถึงวันหยุดราชการ ประจำปีและวันหยุดที่คณะรัฐมนตรีกำหนดนอกเหนือจากวันหยุดประจำปีด้วย

ข้อ 6 ให้หัวหน้าส่วนราชการเจ้าของงบประมาณหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสำหรับ ราชการบริหารส่วนกลาง ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสำหรับราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค มีอำนาจอนุมัติให้ข้าราชการอยู่ปฏิบัติราชการนอกเวลาราชการปกติได้

ให้ผู้มีอำนาจตามวรรคแรก พิจารณาอนุมัติให้ข้าราชการอยู่ปฏิบัติราชการนอกเวลา ราชการปกติได้ตามความจำเป็นโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ และความเหมาะสม ของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก ทั้งนี้ ให้มีผู้ควบคุมดูแลการลงเวลาและการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และให้รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้มีอำนาจอนุมัติภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เสร็จสิ้น การปฏิบัติงานตามคำสั่งนั้น

ข้อ 7 ข้าราชการที่ได้รับอนุมัติให้อยู่ปฏิบัติราชการนอกเวลาราชการปกติให้ได้รับ เงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามอัตราและหลักเกณฑ์ ดังนี้

7.1 วันละ 100 บาท สำหรับการปฏิบัติราชการนอกเวลาราชการปกติเป็น

7.2 เวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง

7.2 วันละ 200 บาท สำหรับ

7.2.1 กรณีปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการเต็มวันเหมือนวันทำการปกติ หรือเวลาอื่นที่ยานราชการเห็นสมควร แต่ทั้งนี้ต้องเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 7 ชั่วโมง ไม่รวมเวลา หยุดพัก

7.2.2 กรณีอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการปกติหรือในวันหยุดราชการ สำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานในลักษณะเป็นผลัด ซึ่งผลัดหนึ่ง ๆ ต้องมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 7 ชั่วโมง ไม่รวมเวลาหยุดพัก

7.3 กรณีปฏิบัติงานไม่ครบตามหลักเกณฑ์ข้อ 7.1 และ 7.2 ให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับเงินค่าตอบแทนในอัตราชั่วโมงละ 30 บาท เศษของชั่วโมงให้ตัดทิ้ง

ข้อ 8 ให้ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเพียงครั้งเดียวในวันหนึ่ง

ข้อ 9 ข้าราชการผู้ใดได้รับเงินค่าตอบแทนอื่นในลักษณะเดียว ในช่วงเวลาเดียวกับที่ต้องอยู่ปฏิบัติราชการนอกเวลาราชการปกติ จะเบิกเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการได้เมื่องดเบิกเงินค่าตอบแทนอื่น

ข้อ 10 หลักฐานการจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ให้เป็นไปตามแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด หรือตามที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง

ข้อ 11 การจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการนอกเหนือจากระเบียบนี้ให้ขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลังก่อน

ข้อ 12 ให้ปลัดกระทรวงการคลังรักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2535

(ลงชื่อ) ไตรรงค์ สุวรรณคีรี

(นายไตรรงค์ สุวรรณคีรี)

รัฐมนตรีช่วยว่าการฯ ปฏิบัติราชการแทน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวทิพย์วรรณ กาญจนเชษฐ
วัน เดือน ปี เกิด	28 เมษายน 2502
สถานที่เกิด	อำเภอธนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บธ.บ (การเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2527 บธ.บ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2541
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี อำเภอพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ 6 ว