

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ
ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

นายอุทัย กนกวุฒิพงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-373 -- -- ---- ----

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**Factors Affecting Satisfaction of One Stop Service:
A Case Study of Yannawa District of Bangkok
Metropolitan Administration**

Uthai Kanokwuttipong

**A thesis Submitted in Partial fulfillment of the Requirements
For the Master of Arts (Social Sciences of Development)
At Bansomdejchaopraya Rajabhat University**

Academic Year 2004

ISBN : 974-373-----

วิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการ

จุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา

กรุงเทพมหานคร

โดย นายอุทัย กนกภูมิพงศ์

สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์

กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์

กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุปผา แซ่มประเสริฐ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุปผา แซ่มประเสริฐ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิศวง ธรรมพันทา)

..... กรรมการและเลขานุการ

(นางสาว อาภา วรรณฉวี)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

อุทัย กนกวุฒิพงศ์. (2547) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุปผา แซ่มประเสริฐ.

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์
1) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 0.01

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครพบว่า บรรยากาศองค์กร การบริหารงาน การประสานงาน การให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีค่าอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง ($r = 0.461$, $r = 0.598$) ส่วนปัจจัยด้านการประสานงาน และการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก และระดับมาก($r = 0.763$, $r = 0.798$)

**Uthai Kanokwuttipong (2004). Factors Affecting Satisfaction of One Stop Service:
A Case Study of Yannawa District of Bangkok Metropolitan Administration.
Graduate school, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. Advisor.
Associate Professor Dr.Nongluksana Thepsawasdi, Assistant Professor
Dr.Chanvipa Diloksambandh and Assistant Professor Boobpha
Champrasert.**

The objective of this report is to study Factors Affecting Satisfaction of One Stop Service: A Case Study of Yannawa District of Bangkok Metropolitan Administration, and the factors that influence Satisfaction of One Stop Service at Yannawa District of Bangkok Metropolitan Administration.

Questionnaires of peoples in Yannawa District were taken for data collection totally 200 cases. They are analyzed through the use of statistical method including the use of Percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson Correlation and SPSS for Windows. The Hypothesis was tested at a level significant of 0.01

Results of study were the level of organization climate, management, coordination, services and Satisfaction of One Stop Service of Yannawa District were at high level. The organization climate and management had relation with Satisfaction of One Stop Service of Yannawa District at average level ($r = 0.461$, $r = 0.598$). However coordination and services factors had relation at nearly high and high level ($r = 0.763$, $r = 0.798$).

ประกาศขอบคุณ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิศวง ธรรมพันทา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุปผา แซ่มประเสริฐ ดร.เสนีย์ สุวรรณดี อาจารย์จิตาภา เหมะธูลิน และคุณมานิช เพ็ญศิริกุล ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำข้อคิดต่างๆ ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ทุกๆ ท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปได้อย่างดี และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อุทัย กนกวุฒิพงศ์

สารบัญ

	หน้า
ประกาศคุุณูปการ.....	ง
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญเรื่อง	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิด.....	5
ประโยชน์ของการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวของกรุงเทพมหานคร.....	7
แนวคิดด้านการบริหารงานกับการบริการ.....	12
แนวคิดด้านบรรยากาศองค์กรกับการบริการ.....	25
แนวคิดด้านการประสานงานกับการบริการ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	37
แนวคิดด้านความพึงพอใจในการบริการ.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ข้อมูลทั่วไป.....	53
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
สรุปและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะ	69
ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	76
แบบสอบถาม	77
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	84
ประวัติผู้วิจัย.....	88

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิด	6
แผนภาพที่ 2	ระบบบัตรคิว.....	9
แผนภาพที่ 3	รูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่.....	9

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ยและค่าระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ รับบริการแบบ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชน ที่มใช้บริการ.....	55
ตารางที่ 3	แสดงค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ แบบสอบถาม	56
ตารางที่ 4	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรบรรยากาศองค์การ.....	59
ตารางที่ 5	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรการบริหาร	60
ตารางที่ 6	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรการประสานงาน	61
ตารางที่ 7	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรการบริการ.....	62

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องหากลยุทธ์มาช่วยในการบริหารงานด้านการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนที่มีจำนวนมากในพื้นที่รับผิดชอบ จากสถิติของกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,686,019 คน และมีที่อยู่อาศัยจำนวน 1,904,716 หลังคาเรือน (กรุงเทพมหานคร 2547: ออนไลน์) จึงมีภาระหน้าที่ค่อนข้างหนักในการให้บริการต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม งานที่ให้บริการต่อประชาชนทางตรง ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานรักษาความสะอาด งานสาธารณสุข เป็นต้น ส่วนงานที่ให้บริการทางอ้อม ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง งานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ และนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาให้บริการมากขึ้น เพื่อให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตต่างๆ ซึ่งเป็นนโยบายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ที่ต้องทำการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อด้านต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการต่อประชาชนในท้องที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และทำการพัฒนาคุณภาพระบบการบริการ โดยมีสำนักงานเขตเป็นฐานหลักในการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ

หลักสำคัญของการพัฒนาคุณภาพคือ การสนองความต้องการของประชาชน ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ให้มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน โดยการนำข้อมูล และความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนา (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ 2541: 2) เดิมสำนักงานเขตยานนาวามีพื้นที่ในความรับผิดชอบจำนวน 16.662 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันพื้นที่ความรับผิดชอบเหลือเพียงแขวงบางโพงพาง และแขวงช่องนนทรี ซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจที่มีชุมชนหนาแน่น มีอาคารพาณิชย์เป็นจำนวนมาก พื้นที่บางส่วนยังมีการทำเกษตรกรรม บางส่วนเป็นพื้นที่อุตสาหกรรม เป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมในเครือบริษัทสำคัญๆ เช่น บริษัทในเครือสหพัฒน์ปิบูลย์ จำกัด เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีบริษัทห้างร้านอื่นๆ ที่เป็นทั้งผู้ผลิตรายใหญ่และรายย่อยอีกเป็นจำนวนมาก สินค้าที่ผลิตมีหลากหลายชนิด มีทั้งการผลิตเพื่อการส่งออก และเพื่อการบริโภคภายในประเทศ สินค้าที่ผลิตส่งจำหน่ายมีหลายประเภท ตั้งแต่สินค้าเครื่องใช้ประจำวัน

เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องหนัง ชุดอุปกรณ์กีฬา ฯลฯ รวมทั้งผ้าไหมไทย เขตยานนาวาจึงจัดเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลตามทะเบียนราษฎร มีจำนวนที่อยู่อาศัย 38,922 หลังคาเรือน และมีประชากรทั้งสิ้น 94,004 คน (กองนโยบายและแผน 2547: ออนไลน์) ในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการที่สำนักงานเขตเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องใช้เวลาติดต่อนาน ทั้งนี้เพราะการให้บริการแต่ละเรื่องต้องไปติดต่อเจ้าหน้าที่หลายจุด ซึ่งตั้งอยู่หลายจุด การดำเนินการมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการบริการประชาชน

จากปัญหาดังกล่าวกรุงเทพมหานคร จึงปรับเปลี่ยนการให้บริการ ณ สำนักงานเขตต่างๆ ใหม่นำวิธีการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้แทนการทำงานแบบเดิม มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้มาใช้บริการจนเสร็จตามเรื่องราวที่ประชาชนมาขอรับบริการ ณ จุดเดียว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานเขตได้ ณ จุดเดียว ทำให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับสำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว และมีบรรยากาศในการติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสมาชิกสภาเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงการติดตามประเมินผลการทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพการทำงานของสำนักงานเขต ได้พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่เกิดขึ้นกับการให้บริการประชาชน ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการรับภาระที่ต้องทำงานที่มีปริมาณมาก เมื่อกรุงเทพมหานครนำยุทธศาสตร์การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้แทนการทำงานแบบเดิมที่มีอยู่ในหลายฝ่ายงาน มาทำเป็นศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยนำงานจากฝ่ายงานต่างๆ มารวมกันไว้ที่จุดเดียวบริเวณทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบบัตรคิวมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และลดความยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการลงจากเดิม เพื่อให้สำนักงานเขตบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีผลการประเมินโครงการอยู่ในระดับดีมาก

จากมูลเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการ และเป็นประโยชน์ต่อการนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงศักยภาพการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ผลที่ได้จะสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา ในช่วงเดือน มิถุนายน 2547

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย

- 1.1 บรรยากาศองค์กร
- 1.2 การบริหารงาน
- 1.3 การประสานงาน
- 1.4 การให้บริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานบริการประชาชนจากฝ่ายงานที่ให้บริการประชาชนมารวมไว้ในจุดเดียวกันบริเวณทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบบัตรคิวเข้ามาช่วย เพื่อให้การเข้าใช้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์บริการเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดความยุ่งยากลงจากแต่เดิม

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การบริหารงาน หมายถึง องค์ประกอบในการบริหารงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

บรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพการณ์ในหน่วยงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน ทั้งทางตรง และทางอ้อม

การประสานงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันในการบริการ ตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานวางไว้ เพื่อทำให้เกิดความสำเร็จ

การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ

ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาใช้กำหนดกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 การบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การประสานงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 การให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ตามแนวคิดของ กรุงเทพมหานคร (2547: 1) ที่ได้นำงานบริการจากฝ่ายงานที่ให้บริการประชาชนมารวมไว้ในจุดเดียวกัน ที่บริเวณ ทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบบัตรคิวเข้ามาช่วยในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และลดความยุ่งยากลงจากแต่เดิม

2. แนวคิดด้านการบริหารงานกับการบริการ ของจักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2540: 8 – 10) ที่อธิบายให้เห็นว่า การบริหารงานต้องมีวิธีที่ทำงานอย่างเป็นขั้นตอน และเป็นระบบ ระเบียบ ยิ่งเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่เท่าใด ความจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบ หรือมีอาชีพก็จะมีมากเท่านั้น มิฉะนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จได้ ตรงกันข้ามอาจสร้างความยุ่งยาก หรือความปั่นป่วนให้หน่วยงานและผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานเดียวกันได้ ขั้นตอนหรือกระบวนการในด้านการบริหารที่เหมาะสม

3. แนวคิดด้านบรรยากาศองค์การกับการบริการ ของยุพา ตั้งตน (2538: 10) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการ เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ

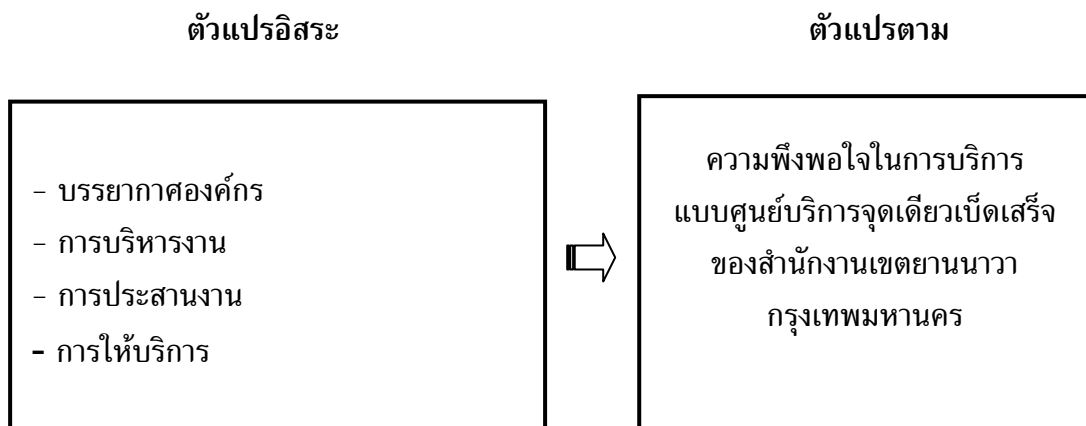
4. แนวคิดด้านการประสานงานกับการบริการของ สมาน รังสิโยภักดิ์ และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2540: 81) ที่กล่าวว่า การประสานงาน เป็นการจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้งาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำ กัน

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ โกรนรูส (Gronroos 1990: 102) อธิบายให้เห็นว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม อาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

6. แนวคิดความพึงพอใจในการบริการของชลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 8)
อธิบายให้เห็นว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัย
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบ

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดใน
การศึกษาค้นคว้า โดยแสดงรายละเอียดในแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตอื่นๆ ของกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร
2. แนวคิดด้านการบริหารงานกับการบริการ
3. แนวคิดด้านบรรยากาศองค์การกับการบริการ
4. แนวคิดด้านการประสานงานกับการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการ

การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 รวม 44 ข้อ เป็นศูนย์กลางประเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นเมืองที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีพื้นที่ 1,564 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,686,019 คน จำนวนบ้าน1,904,716 หลัง (สถิติเดือนมีนาคม 2544) และประชากรที่อยู่อาศัยโดยไม่มีทะเบียนอยู่ คาดว่าประมาณ 3 ล้านคน ดังนั้น การให้บริการต่อประชากรของกรุงเทพมหานครจึงเป็นภาระหน้าที่ที่ค่อนข้างหนัก ทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น การทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯและการให้บริการโดยทางอ้อม เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดีกรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในส่วนต่างๆเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตเป็นอีกบริการหนึ่ง ที่กรุงเทพมหานครต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยสามารถให้บริการต่อประชาชนได้ตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (กรุงเทพมหานคร 2547: ออนไลน์)

1. เพื่อให้มีการบริการต่อประชาชนได้ ณ จุด ๆ เดียว
2. เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบง่าย สะดวกและรวดเร็ว
3. เพื่อให้บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีอรรถาธิบายยิ้มแย้มแจ่มใส
4. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการให้บริการ
5. เพื่อปรับระบบบริหารจัดการภายในสำนักงานเขต ให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์
6. เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นฐานหลักที่สามารถรับการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ

เป้าหมาย กรุงเทพมหานครได้เปิดให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2545 ที่สำนักงานเขตราชเทวีเป็นเขตแรก ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายสมัคร สุนทรเวช) และรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายมุตตา ฝ้ายหมั่น) ได้มอบหมายให้สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครกับสำนักงานเขตราชเทวีดำเนินการร่วมกัน โดยรวมงานบริการประชาชนทุกประเภทที่กรุงเทพมหานครรับผิดชอบมาให้บริการต่อประชาชน ณ จุด ๆ เดียว เรียกว่า ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) และนำระบบบัตรคิวเข้ามาช่วยในการให้บริการ ต่อมาได้ดำเนินการเพิ่มอีก 14 สำนักงานเขต และในปีงบประมาณ 2545 ดำเนินการเพิ่มเติมอีก 22 สำนักงานเขต รวมทั้งจะมีการดำเนินการให้ครบ 50 สำนักงานเขต หลังจากที่ได้มีการก่อสร้างอาคารถาวรของที่ทำการสำนักงานเขตครบถ้วนแล้ว

การให้บริการ ในระยะแรกจะนำงานบริการประชาชนจากหลายฝ่ายลงมารวมไว้ในจุดเดียวกันบริเวณชั้น 1 ทางเข้าสำนักงานเขต เนื่องจากงานบริการของกรุงเทพมหานครมีลักษณะพิเศษมีความแตกต่างกันของงานให้บริการในแต่ละด้านอย่างมาก จึงได้นำระบบบัตรคิวเข้ามาช่วยเพื่อให้การเข้าใช้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์บริการเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และลดความยุ่งยากลงจากแต่เดิม ทั้งนี้คาดว่า หลังจากการนำร่องให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในระยะแรกที่สำนักงานเขตราชเทวีได้ดำเนินการไปแล้วระยะหนึ่ง จะมีการปรับปรุงขั้นตอนตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ ให้กระชับ รวดเร็ว และมีมาตรฐาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ แบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเริ่มตั้งแต่

1. ประชาชนเข้ามาติดต่อที่ทางเข้าศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เคาน์เตอร์ รับบัตรคิว โดยแจ้งความประสงค์ว่าจะ มาขอรับบริการเรื่องอะไร เจ้าหน้าที่จ่ายบัตรคิวจะให้หมายเลขแยกตามกลุ่มที่จะใช้บริการ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 ระบบบัตรคิวเข้า



2. ประชาชนผู้มาขอรับบริการนั่งรอการขานหมายเลขของตน ซึ่งจะแสดงหมายเลขบนจอ Digital ให้ไปรับบริการที่เจ้าหน้าที่ตามหมายเลขที่แสดงในจอ

3. ประชาชนไปรับบริการที่เจ้าหน้าที่ตามหมายเลขที่แสดงในจอภาพ ณ จุดเดียวจนจบ ขั้นตอนที่ยอมรับบริการ ดังแสดงภาพการให้บริการในแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 รูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่



สำนักงานเขตยานนาวา มีประวัติความเป็นมา นับแต่ครั้งประกาศใช้พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 จนถึงปัจจุบัน เดิมพื้นที่เขตยานนาวา มีชื่อเรียกว่า "บ้านทวาย" เนื่องจากมีชนชาติทวายอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และชาวบ้านทวายนำกระบือที่เลี้ยงไว้มาทำการซื้อขายแลกเปลี่ยนกันเป็นประจำในหมู่บ้าน จึงมีชื่ออีกชื่อว่า "บ้านคอกควาย" ในหมู่บ้านมีวัดเก่าวัดหนึ่ง สร้างตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา เป็นราชธานี คือ "วัดดอนควาย" (ปัจจุบัน คือ วัดยานนาวา) ในสมัยรัชกาลที่ 1 ได้มีพระราชศรัทธาสั่งสร้างพระอุโบสถไว้ ซึ่งยังปรากฏอยู่จนบัดนี้ ในสมัยรัชกาลที่ 3 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้ปฏิสังขรณ์พระอุโบสถ รวมทั้งสร้างพระเจดีย์ที่มีฐานเป็นเรือสำเภา ขนาดเท่าเรือสำเภาจริง ๆ โดยมีพระราชดำรัสว่า คนภายหลังอยากเห็นเรือสำเภาว่าเป็นอย่างไรจะได้นำดู และทรงขนานนามพระอารามใหม่ว่า "วัดยานนาวา" ใช้เรียกกันมาตราบทุกวันนี้ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กระทรวงมหาดไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองตั้งเป็น อำเภอขนานนามว่า "อำเภอบ้านทวาย" มีนายอำเภอเป็นผู้ปกครอง และได้เปลี่ยนชื่อ ใหม่ว่า "อำเภอยานนาวา" เนื่องจากอำเภอบ้านทวายมีสำเนียงเป็นภาษาต่างดาว โดยถือหลักตามวัดยานนาวา ในปี พ.ศ. 2515 ได้เปลี่ยนชื่อเรียกว่า "เขตยานนาวา" ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 และตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 ได้ปรับปรุงการบริหารงานของกรุงเทพมหานครขึ้นใหม่ เขตยานนาวาได้แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 8 แขวง คือ แขวง ช้องนนทรี แขวงบางโพงพาง แขวงยานนาวา แขวงทุ่งมหาเมฆ แขวงทุ่งวัดดอน แขวงบางค้อแหลม แขวงบางโคล่ และแขวงวัดพระยาไกร ในปี พ.ศ.2532 ได้จัดตั้งสำนักงานเขตสาขาขึ้น 2 สาขา คือ

สำนักงานเขตยานนาวา สาขา 1 แขวงยานนาวา (ปัจจุบัน คือเขตสาทร) เริ่มเปิดทำการเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2532 มีพื้นที่การปกครอง รวม 3 แขวง คือ แขวงยานนาวา แขวงทุ่งมหาเมฆ และแขวงทุ่งมหาเมฆ

สำนักงานเขตยานนาวา สาขา 2 แขวงบางค้อแหลม (ปัจจุบัน คือ เขตบางค้อแหลม) เริ่มเปิดทำการเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2532 มีพื้นที่การปกครอง รวม 3 แขวง คือแขวงบางค้อแหลม แขวงบางโคล่ และแขวงวัดพระยาไกร ในวันที่ 9 พฤศจิกายน 2532 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตยานนาวาและตั้งเขตสาทร และเขตบางค้อแหลม เพื่อประโยชน์ด้านการบริหารการปกครองและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่

จำนวนประชากร พื้นที่และจำนวนครัวเรือน 94,004 คน พื้นที่ เขตยานนาวามีพื้นที่ 16.662 ตารางกิโลเมตร

เขตติดต่อ ทิศเหนือ ติดต่อเขตสาทร ทิศใต้ ติดต่อแม่น้ำเจ้าพระยาเขตราชบุรีบูรณะและอำเภอพระประแดง ทิศตะวันออก ติดต่อเขตคลองเตยและแม่น้ำเจ้าพระยา ทิศตะวันตก ติดต่อเขตบางค้อแหลม

การคมนาคม เขตยานนาวามีถนนหลัก และถนนรอง จำนวน 9 สาย ได้แก่ถนนพระราม 3 ถนนสาธุประดิษฐ์ ถนนรัชดาภิเษก ถนนนนทรี ถนนจันทน์ ถนนเชื้อเพลิง ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ ถนนนางลิ้นจี่ และถนนเย็นอากาศ

สภาพเศรษฐกิจ ปัจจุบันเขตยานนาวา แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบเหลือเพียงแขวงบางโพธิ์พวง และแขวงช่องนนทรี โดยเป็นเขตชุมชนหนาแน่น มีอาคารพาณิชย์จำนวนมาก บางส่วนยังเป็นเกษตรกรรม และโรงงานอุตสาหกรรมในเครือบริษัทสำคัญ ตั้งอยู่หลายโรงงานด้วยกัน เช่น บริษัทในเครือสหพัฒน์ปิบูลย์ จำกัด รวมทั้งบริษัท ห้างร้าน ผู้ผลิตรายใหญ่ รายย่อย อีกจำนวนมาก สินค้าที่ผลิตมีหลากหลายชนิด ผลิตเพื่อการส่งออก และบริโภคภายในประเทศ สินค้าที่ผลิตส่งจำหน่าย มีตั้งแต่สินค้าเครื่องใช้ประจำวัน เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องหนัง ชุดอุปกรณ์กีฬา ฯลฯ รวมทั้งผ้าไหมไทย เขตยานนาวาจึงจัดเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่ง

งานที่ให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย ฝ่ายงานต่างๆ ดังนี้

1. ฝ่ายรายได้ (ภาษีส่วนท้องถิ่น) ประกอบด้วย งานยื่นเรื่องประเมิน ชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นเรื่องประเมินและชำระภาษีป้าย
2. ฝ่ายทะเบียน (และบัตรประชาชน) ประกอบด้วย การแจ้งย้ายเข้าและย้ายออก การแก้ไขรายการ การรับสูติบัตร การแจ้งตาย การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณะบัตร และการทำบัตรประชาชน
3. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประกอบด้วย งานใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข และพระราชบัญญัติสุสาน และฌาปนสถาน งานใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา และการยื่นเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ
4. ฝ่ายเทศกิจ ประกอบด้วย ชำระค่าปรับกรณีมีใบนำส่งแล้ว
5. ฝ่ายโยธา ประกอบด้วย การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร การขออนุญาตเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร การต่อใบอนุญาต การอุทธรณ์ การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะ และขอการอุทิศที่ดิน
6. ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย การสอบสวน การรับรอง การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัย
7. ฝ่ายรักษาความสะอาด ประกอบด้วย การชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย และสับสิ่งปฏิกูล กรณีมีใบนำส่ง การยื่นเรื่องขออนุญาตขุดย้ายหรือตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ ยื่นเรื่องขอนัดประเมินค่าบริการต่างๆ ตามพระราชบัญญัติกรุงเทพมหานครว่าด้วยเรื่อง ค่าบริการ และการชำระค่าบริการต่างๆ ตามพระราชบัญญัติกรุงเทพมหานครว่าด้วยเรื่อง ค่าบริการในกรณีมีใบนำส่งแล้ว
8. ฝ่ายการคลัง ประกอบด้วย จดรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

แนวคิดด้านการบริหารงานกับการบริการ

ความหมายของการบริหารงาน

ปกรณั ศรีดอนไผ่ (2529 : 45 – 55) ไ ตั้สรุปทฤษฎีการบริหารของนักวิชาการหลายท่านไว้ดังนี้

1. **ทฤษฎีการบริหารแบบระบบราชการ (Bureaucratic Management)** ทฤษฎีนี้บางครั้งก็เรียกว่าทฤษฎีองค์กรแบบราชการ เป็นทฤษฎีที่เวเบอร์(Weber)นักสังคมวิทยาและนักรัฐศาสตร์ชาวเยอรมัน ผู้คิดค้นขึ้นตั้งแต่ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 โดยมีความเชื่อว่า บุคคลทั้งหลายมีทั้งข้อเท็จจริงและชยัน การที่ผู้บริหารจะให้กลุ่มบุคคลร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตั้นนั้น จะต้องมืองค์กรหรือหน่วยงานแบบ “ระบบราชการ” จะต้องมีการจัดองค์กรให้มีการลดหลั่นในการบังคับบัญชา มีกฎเกณฑ์กำหนดการปฏิบัติงาน มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ ตัวบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง และมีการเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน โดยหลักคุณวุฒิ และยึดความสามารถเป็นสำคัญ แนวคิดของ เวเบอร์ (Weber) จึงก่อให้เกิดทฤษฎีองค์กรแบบระบบราชการ หรือการบริหารแบบระบบราชการขึ้น ทฤษฎีนี้ประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ

- 1.1 หลักกฎหมายและเหตุผล (Legal and Rationale)
- 1.2 หลักสายการบังคับบัญชา (Hierarchy)
- 1.3 หลักระบบคุณธรรม (Merit System)
- 1.4 หลักการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน (Formal)
- 1.5 หลักการฝึกอบรมและพัฒนา (Training)
- 1.6 หลักการไม่ยึดตัวบุคคล (Impersonal)

2. **ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)** การบริหารแบบวิทยาศาสตร์เป็นการบริหารงานที่มีระบบ มีเหตุผล มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้นั่นนอน เลือกวิธีที่ดีที่สุดในการทำงาน และกำหนดเครื่องมือควบคุมในการทำงานไว้อย่างเหมาะสม เทเลอร์ (Taylor) วิศวกรชาวเยอรมัน เป็นผู้คิดค้นการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ขึ้น เมื่อ ค.ศ. 1911 โดยมีความเชื่อว่า คนแต่ละคนเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ผู้บริหารสามารถปรับปรุงเพิ่มผลผลิตได้ ผู้บริหารจะต้องจัดแบ่งงานแบ่งเวลา กำหนดหน้าที่ของแต่ละคน และสังเกตการปฏิบัติการอย่างมีระบบ เพื่อหาวิธีทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวสำหรับใช้ในการเพิ่มผลผลิตโดยใช้จายน้อยแต่ได้ผลมากที่สุด วิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์และหลักการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ตามแนวความคิดของ เทเลอร์ (Taylor) มี 4 ประการ คือ

- 2.1 พัฒนาระบบการทำงานให้เป็นระเบียบ
- 2.2 เลือกคนงานที่มีความรู้ความสามารถสูง
- 2.3 ฝึกอบรมให้คนงานทำงานอย่างถูกวิธี
- 2.4 จัดให้มีการประสานสัมพันธ์กันอย่างดี ระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร

2. ทฤษฎีการบริหารจัดการ (Administrative Management) เฟโย (Fayol)

นักบริหารและนักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศส ได้คิดทฤษฎีการบริหารจัดการขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1916 โดยเน้นถึงเกณฑ์การบริหารที่เป็นสากล อันจะนำไปใช้กับการบริหารทุกอย่างได้อย่างกว้างขวาง เริ่มแรกเขาได้ตีความหมายของการบริหารว่ามีส่วนประกอบของปัจจัย 5 ประการคือการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมงาน หลังจากนั้นจึงได้เสนอหลักการเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารไว้ 14 ประการคือ

- 3.1 จัดแบ่งงานตามความชำนาญอย่างมีสัดส่วน
- 3.2 กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ให้ชัดเจน
- 3.3 ต้องมีวินัย เพื่อเป็นหลักในการทำงานให้ราบรื่น
- 3.4 ต้องมีเอกภาพในการบังคับบัญชาเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้ว่าใครเป็นผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้สั่งการ
- 3.5 ให้มีเอกภาพในการอำนวยการเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์
- 3.6 ให้ผู้ปฏิบัติงานยึดผลประโยชน์ส่วนตัวรองจากประโยชน์ส่วนรวม
- 3.7 ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับค่าตอบแทน
- 3.8 ให้มีการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง
- 3.9 จัดให้มีสายการบังคับบัญชา
- 3.10 ให้มีระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดเพื่อให้งานอยู่ในกรอบ
- 3.11 ให้มีความเสมอภาคในการจัดหน่วยงาน
- 3.12 ผู้บริหารต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3.13 ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่มในการทำงาน
- 3.14 ผู้บริหารต้องรู้จักสร้างทีมงาน

หลักการของทฤษฎีนี้คล้ายคลึงกับหลักการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์คือ เน้นถึงวิธีการทำงานที่ดีที่สุด และเอาใจใส่ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ต่างกันตรงที่การบริหารงานแบบจัดการเน้นการทำงานของผู้บังคับบัญชา ส่วนการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์เน้นที่การทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าผู้บริหารนำเอาทฤษฎีทั้งสองประเภทมาใช้ควบคู่กัน โดยเน้นการทำงานทั้งของ

ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4. ทฤษฎีการบริหารงานตามหลักมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Management) การบริหารงานตามหลักมนุษยสัมพันธ์ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการบริหารงานตามหลักพฤติกรรม ได้รับการสนใจอย่างจริงจังเมื่อปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา บรรดานักจิตวิทยา นักมนุษยวิทยา และนักสังคมวิทยา ได้ให้ความสนใจในการทำงานของคนงานในด้านต่างๆ และเชื่อว่าคนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานมากกว่าวิธีการจัดการ เพราะคนมีชีวิตจิตใจ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้ ต้องการขวัญและกำลังใจในการทำงาน การที่คนจะทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้ นักทฤษฎีกลุ่มนี้จึงได้ศึกษาเรื่องคนมากกว่าการจัดการ การบริหารตามหลักมนุษยสัมพันธ์ได้รับการยกย่องมากและเป็นต้นกำเนิดทฤษฎีนี้

5. ทฤษฎีการบริหารงานแบบระบบ (System Approach) ทฤษฎีการบริหารงานแบบระบบ เป็นระบบการบริหารงานที่ถือว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบกันเข้าเป็นองค์กรนั้น ต่างมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน สามารถส่งผลกระทบซึ่งกันและกันได้ แคสท์ และโรเซนวิก (Kast and Rosenzweig) ได้ให้คำจำกัดความทฤษฎีระบบว่า ระบบเป็นการจัดการให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระหว่างปัจจัยอิสระหรือปัจจัยย่อยตั้งแต่สองปัจจัยขึ้นไป และปัจจัยอิสระหรือปัจจัยย่อย รวมทั้งตัวระบบดังกล่าว จะต้องมีขอบเขตที่กำหนดไว้ชัดเจนในอันที่จะแบ่งแยกออกจากสภาพแวดล้อมอื่นๆ ดังนั้นเราอาจสรุปความหมายของระบบได้ว่า ระบบเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอิสระตั้งแต่สองปัจจัยขึ้นไปจนเกิดเป็นกระบวนการซับซ้อน และระบบหนึ่ง ๆ จะต้องมีขอบเขตของความสัมพันธ์ซึ่งจะเป็นตัวแบ่งแยกกระบวนการออกจากสภาพแวดล้อม

6. ทฤษฎีการบริหารโดยสถานการณ์ (Contingency Management) เป็นการผสมผสานหลักการและทฤษฎีการบริหารต่างๆ มาใช้ให้เหมาะกับเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ยึดแนวการบริหารแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ให้เหตุการณ์เป็นตัวกำหนดว่าจะใช้หลักการการบริหารแบบไหน ทองศรี กำภู ณ อยุธยา ได้สรุปหลักการการบริหารโดยสถานการณ์ไว้ 3 ประการดังนี้

6.1 การบริหารโดยสถานการณ์ยึดถือความเป็นไปได้สถานการณ์หนึ่ง ๆ เป็นหลัก

6.2 เนื่องจากเหตุการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงได้ การบริหารโดยสถานการณ์จึงไม่ควรยึดสถานการณ์อันใดอันหนึ่งตายตัวเพื่อจะเป็นแบบอย่างการบริหารเกินไป แต่ให้มีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะพิจารณาสถานการณ์ใหม่ ๆ ต่อไป เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เรื่อย ๆ

6.3 การบริหารโดยสถานการณ์ จะคำนึงถึงงานวิทยาการหรือสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดผลงานมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการอันดีเลิศมาใช้ในการทำงาน และต้องคำนึงถึงความจำเป็นในระยะยาวที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์โดยยึดหลักโครงสร้างวิทยาการ ตลอดจนปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นหลักในการพิจารณาด้วยแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารในแง่กระบวนการนั้น พิจารณาการปฏิบัติหน้าที่ส่วนราชการโดยการกระทำเป็นที่ละขั้นตอน (Step by Step) ที่ต่อเนื่องกันอย่างมีระเบียบไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร

การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันทุกด้าน (ธงชัย สันติวงษ์ 2541 : 17)

จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2540: 8 – 10) ได้ให้ความหมายไว้นักบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการที่จะนำแนวความคิด นโยบาย และคำสั่งของหน่วยเหนือไปปฏิบัติให้บรรลุผล โดยจะต้องมีวิธีที่ทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบระเบียบ ยิ่งเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่เท่าใด ความจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบหรือมีอาชีพก็จะมีมากเท่านั้น มิฉะนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จได้ ตรงกันข้ามอาจสร้างความยุ่งยากหรือความปั่นป่วนให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานร่วมอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานเดียวกันได้ ขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริหารที่เหมาะสมมีดังนี้คือ

1. การวางแผน (Planning) คือการเตรียมแนวคิดเบื้องต้นสำหรับเป็นแบบในการทำงาน ก่อนอื่นใดหรือก่อนลงมือทำงาน นักบริหารงานจะต้องคิดล่วงหน้าว่าหน่วยงานของตนหรือตนเองจะอย่างไรจึงจะได้ผลตามแนวคิด นโยบาย และคำสั่งที่หน่วยเหนือมอบมาให้ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปนามธรรมหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ นักจัดการและนักบริหารชั้นสูงมีภาระที่จะต้องกำหนดกิจกรรมที่จะต้องจัดทำที่ปฏิบัติได้ผล ซึ่งจะสมกับเจตนารมณ์ของหน่วยเหนือสั่งการมาได้เมื่อกำหนดกิจกรรมแล้ว จะต้องคิดหาวิธีแยบยลและเหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย นอกจากนี้ยังต้องนึกถึงว่าจะต้องทำอะไร ที่ไหน ขนาดใด ใครหรือหน่วยงานใดในสังกัดที่จะรับไปทำ เมื่อไร และจะต้องใช้ทรัพยากรสนับสนุนเท่าใดเขาจึงสามารถปฏิบัติงานได้และได้ผลตามที่ต้องการ นักจัดการหรือนักบริหารชั้นสูงมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนหน่วยงานระดับปฏิบัติ ดังนั้นจะต้องมีแผนที่จัดเตรียมทรัพยากรที่จะส่งไปให้กับหน่วยปฏิบัติอย่างใดจึงจะดีที่สุด

2. การจัดองค์กรและการเตรียมแผนปฏิบัติการ (Organization and Preparing Operations Plan) ได้แก่ การเตรียมกำลังพลหรือพลจะกำลังไว้ให้มีความพร้อมที่จะเข้าปฏิบัติงานได้ทันทั่วทั้งกับเวลาที่กะว่าจะเริ่มปฏิบัติและระยะเวลาที่จะต้องปฏิบัติ ในการนี้หากเป็นนักจัดการหรือนักบริหารในระดับสูง การเตรียมการนี้จะเป็นเรื่องการจัดทำแผนสนับสนุนทรัพยากรให้แก่หน่วยงาน ปฏิบัติให้พอเพียง หากเป็นนักจัดการหรือนักบริหารในระดับปฏิบัติงาน เขาผู้นั้นจะต้องเตรียมแผนการปฏิบัติงาน (Operations Plan) ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรม เวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และเครื่องมือเครื่องมือให้เข้ากัน หากเป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆ (Routine) ก็จะต้องเตรียมออกระเบียบปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการได้ (Standard Operating Procedure)

3. การอำนวยการและการให้คำแนะนำ (Directing and Supervising) ได้แก่ การเอาแผนงานหรือระเบียบปฏิบัติงาน และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้แก่ผู้ที่จะร่วมปฏิบัติงาน การออกคำสั่ง การชี้ทางและการอธิบายให้แก่ทุกคนที่จะต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์ และแผนงานที่กำหนดไว้และเมื่อผู้ปฏิบัติงานแยกย้ายกันไปปฏิบัติงานแล้ว นักจัดการหรือนักบริหารงานทำหน้าที่บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ในการกำกับตรวจตรา และติดตามการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน หากมีข้อขัดข้องหรือปัญหาประการใด ผู้ที่ทำหน้าที่บังคับบัญชาก็มีหน้าที่

ในการที่จะช่วยเหลือแนะนำหรือช่วยเหลือตามแต่เห็นสมควร หรือการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อถอยหรือเผชิญกับความยุ่งยากนักจัดการหรือนักบริหารอำนวยการนั้น ต้องมีหน้าที่สื่อข้อความให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานได้มีการเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

4. การประสานงาน (Coordination) ได้แก่การประสานงาน การแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นและกับเอกชน นักจัดการหรือนักบริหารงานมีหน้าที่ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ชุมชนหรือประชาชนผู้เป็นเป้าหมายของงานได้อย่างกว้างขวางมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามที่ได้มีเจตนารมณ์อันแท้จริงกำหนดไว้ งานบางอย่างหน่วยงานของตนจะสามารถทำได้ดีขึ้นหากมีโอกาสเข้าใจหรือร่วมมือผืนีกาลังกัน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นเป็นตอน นักจัดการหรือนักบริหารต้องเข้าใจว่าจะต้องแบกภาระในหน้าที่ผู้ที่เป็นเป้าหมายหรือสังคมส่วนรวมก็มีหน้าที่ที่จะต้องช่วยตนเองและเพื่อนร่วมชุมชน เพื่อนร่วมชาติ ด้วย ดังนั้น นักจัดการหรือนักบริหารที่ฉลาดจะต้องกำหนดกลวิธี และมีวิธีการทำงานที่เป็นผู้สนับสนุนและผู้ผลักดันให้ผู้ที่มีความสามารถ และผู้สมควรที่จะรับภาระนั้นไปดำเนินการมากกว่า

5. การประเมินผล (Evaluation) ได้แก่การรายงาน การประเมินผลและการแก้ไขปรับปรุงงาน นักจัดการหรือนักบริหารจะสามารถปฏิบัติงานของตนได้ดีขึ้นหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น ย่อมต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงผลงานที่หน่วยงานสามารถสร้างขึ้น ข้อบกพร่องหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมาจากกระบวนการรายงานผลย้อนกลับ (Feedback) ดังนั้น ในระบบการจัดการสมัยใหม่นั้นภาระหน้าที่ของนักจัดการหรือนักบริหารที่จะต้องทำอันหนึ่งก็คือ การจัดให้มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นระยะๆ ซึ่งรายงานนั้นสามารถแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไปให้เข้าเป้าหมายมากขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2541: 77 - 78) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั่วไป จะมีส่วนประกอบที่ใช้จัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 เรื่อง คือ

1. การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมาก หรือการพิจารณาสร้างประสิทธิภาพในการเตรียมงานขององค์กรที่มีปริมาณงานมากและมีความสลับซับซ้อน ประกอบด้วย งานมากมายหลายอย่าง ให้มีการแบ่งให้คนและฝ่ายต่าง ๆ ทำอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพิจารณาจัดแบ่งงานตามความถนัด (Job Specialization) จะเป็นหัวข้อเรื่องสองเรื่องที่เกี่ยวข้องกันและต้องซึ่งนำหน้าด้วยแนวคิดทั้งสองนี้คู่กันไป

2. การจัดระบบรูปแบบเป็นทางการ (Formalization) หรือให้คนหมู่มาที่เข้ามาทำงานทำหน้าที่ต่างกัน มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลประโยชน์ตามเป้าหมายองค์กรที่วางไว้

3. การรวมศูนย์อำนาจการบริหารงาน (Centralization) หรือให้การทำงานขององค์กรมีการกำกับทิศทางดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับองค์กรในฐานะหน่วยงานรวม

เครื่องมือหรือสื่อที่ใช้ควบคุมให้ระบบและกระบวนการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด คือการใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เช่นการรายงานผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวเลขทางการเงิน บัญชี ข้อความที่ได้จากการตรวจสอบที่ชี้ให้เห็นข้อแตกต่างที่เกิดขึ้นและสิ่งบอกเหตุต่างๆ ที่สามารถสังเกตเห็นได้ สิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในแง่การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิผล คือทำให้ทราบถึงสาเหตุความเป็นไป การควบคุมให้การทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการป้องกันระมัดระวังมิให้เกิดความผิดพลาดขึ้นอีก และยังสามารถยกระดับการทำงานให้มีสมรรถนะสูงขึ้น

องค์กรถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดต่างๆ ของมนุษย์ และช่วยสร้างประสิทธิผลขององค์กร เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถตอบสนองความพึงพอใจร่วมกันได้อย่างดีที่สุด ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารในเชิงระบบและกระบวนการ (System and Process) จึงเป็นการพิจารณาการบริหารในลักษณะของระบบและกระบวนการที่มีความต่อเนื่องกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 16) ได้สรุปความหมายของการบริหารไว้ว่าหมายถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง คูณซ์ (Koontz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน 2523: 13 – 14) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริหารไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการบริหารงานนั้น จากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การบริหารมักเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสิ่งต่อไปนี้

1. การจัดดำเนินงานและการจัดกิจกรรม
2. ทรัพยากร
3. วัตถุประสงค์

การนำแนวคิดมาเกี่ยวกับระบบเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหาร เห็นได้ว่าความหมายของการบริหาร (Administration) หรือการจัดการ (Management) ก็ตาม ย่อมจะหลีกเลี่ยงขอบข่ายองค์ประกอบทั้ง 3 ประการไม่ได้ สิ่งเหล่านั้นก็คือ สิ่งนำเข้า (Input) ซึ่งตามทฤษฎีระบบจะครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นสิ่งที่จะต้องถูกกระทำด้วยกรรมวิธีต่าง ๆ ทางการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเกิดผลผลิตตามต้องการ ส่วนกระบวนการ (Process) นั้นครอบคลุมถึงวิธีต่าง ๆ ในการบริหาร เช่นการวางแผน การจัดหน่วยงาน การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุมงาน การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ การพัฒนาองค์กร เป็นต้น สำหรับผลผลิตขั้นสุดท้าย (Output) หมายถึงความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพและกำไร เป็นต้น

การบริหารเป็นการจัดดำเนินงานโดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการหน้าที่ของผู้บริหารก็คือจะต้องจัดให้มีสภาพภายใน และสภาพภายนอกที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุได้ตามเป้าหมาย สภาพภายนอกหมายถึงนโยบายของรัฐบาล ภาวะเศรษฐกิจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารไม่สามารถจะเข้าไปจัดการหรือแก้ไขได้โดยตรง แต่ผู้บริหารสามารถทำได้คือการ

พยายามเข้าใจ ตามให้ทันกับเหตุการณ์ และปรับตัวเองให้เข้ากับเหตุการณ์ดังกล่าว ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารสามารถจัดการโดยตรงก็คือ สภาพในหน่วยงานของตนเอง ในการนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องวางแผนงานต่าง ๆ ซึ่งจะมอบหมายให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำตลอดจนคัดเลือกและฝึกอบรมจัดวางความสำคัญของงานต่าง ๆ ภายในองค์กรและรวมทั้งการวัดผลงานต่าง ๆ ด้วย

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2540: 105) พบว่าปัญหาการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับโครงสร้างนั้น เจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลยังขาดความรู้ความเข้าใจ พื้นฐานเกี่ยวกับระบบงานและขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ ทั้งยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง กำนันยังมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ทำให้บทบาทของฝ่ายสภาต้อยกว่าฝ่ายบริหาร เกิดความขัดแย้ง หรือไม่ลงรอยกัน ทั้งยังปฏิบัติงานประจำวันยังไม่เป็นระบบ การติดต่อสื่อสารระหว่างอำเภอกับองค์กรบริหารส่วนตำบลยังไม่คล่องตัว ขาดการประสานงานกันระหว่างองค์กรบริหารส่วนตำบลที่ใกล้เคียงกัน

กฤษณพงศ์ จุฑะกนก (2539: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของพัฒนากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่าบทบาทของพัฒนากรส่วนใหญ่จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน และรับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการวางแผนโครงการ วิธีการทำงานส่วนใหญ่ใช้ความสนิทชิดเชื้อ หรือความมีสัมพันธภาพส่วนตัวกับตัวผู้บริหาร อดบ.

ชิต นิลพานิช (2527: 49) ชี้ให้เห็นว่ากรรมการสภาตำบลมีความรู้ต่ำไม่สามารถทำแผนพัฒนาตำบลหรือกำหนดโครงการได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ทำให้โครงการมีข้อบกพร่องไม่สามารถดำเนินการได้หรือไม่มีคุณภาพ นอกจากนี้การประสานงานกับหน่วยงานของทางราชการ หน่วยงานราชการไม่เห็นความสำคัญในการประสานงานกับสภาตำบล โครงการที่ทำในเขตตำบลไม่ผ่านสภาตำบลหรือแจ้งให้ทราบ

เสรี ชาเลลา (2527: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงบทบาทของสภาตำบลในการวางแผนและปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาตำบล โดยได้กล่าวถึงแนวทางที่จะทำให้สภาตำบลมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่นของตนอย่างมีประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถมากขึ้น โดยควรจะให้สภาตำบลเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการประสานงานตลอดจนวิธีการดำเนินการ เพราะสภาตำบลมีความรู้ความเข้าใจดีว่าจะดำเนินการใดก่อนในเขตพื้นที่ของตน

จึงกล่าวได้ว่า การบริหารงานที่ต้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง สภาพองค์กร ทางเลือกในการใช้วิธีบริหารและการนำข้อมูลรายงานต่าง ๆ ได้แก่ การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะต้องนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการทำงาน และใช้ประกอบการตัดสินใจสั่งการบริหารงานภายในองค์กร

ประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามความประสงค์โดยใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ และซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ”

ความหมายของประสิทธิภาพ

เอลมอร์ (Elmore 1993: 23 – 24) กล่าวว่า ตัวแบบการพัฒนองค์กรมีฐานคิดว่า คนจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ถ้าได้รับผิดชอบควบคุมการทำงานที่เขาได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และได้รับการตอบสนองแรงจูงใจต่างๆ เพียงพอต่อการเกิดพันธสัญญาในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ไซมอน (Simon 1960: 180 – 181) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิต หารด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย อาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

เมื่อนำมาพิจารณาประเมินร่วมกับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถวัดได้ใน 2 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544: 114) กล่าวว่า คำว่าประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

วิช สวณวงศ์วาน (2533: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการและนักทฤษฎีต่างๆ กล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นประสิทธิภาพในความหมายของผู้วิจัยจึงหมายถึงการทำงานในองค์กรใดก็ตาม จะต้องเกิดขึ้นจากความสามัคคีของคนในองค์กรนั้นๆ โดยทำให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมีการประหยัดทรัพยากรและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายโดยให้ได้ผลผลิตมากที่สุด แต่ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และประสิทธิภาพของการให้บริการได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

ปัจจัยที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสรุปได้ดังนี้

เบเคอร์ และ นูฮาลเซอร์ (Becker and Neuhauser 1975: 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรคือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติใน

การทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง เบเคอร์ (Becker) ยังเชื่อว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ระเบียบปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และ เคน (Katz and Kahn 1978: 121) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 1968: 28) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานพบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานมีปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา

3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระทั่งต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

เซเลนิก และ คณะ (Zaleanik and Others 1958: 40) ได้กล่าวไว้ว่าในการที่จะปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการภายนอกนี้ ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
6. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
7. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนเป็น

หลักฐาน

8. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
9. งานสำเร็จทันเวลา
10. ผลของงานได้มาตรฐาน
11. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
12. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
13. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2529: 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย
5. บุคลากรผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ

7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 30) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก หลัก 12 ประการดังนี้คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องน่าเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเป็ย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลาที่สุดในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ โดยมีปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ นโยบายขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทน ความปลอดภัยหรือผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว กำลังใจ

ศิริพร กุฎีรัตน์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนสังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการให้บริการในศูนย์เยาวชนระดับปานกลาง โดยเห็นว่าศูนย์ฯ มีความครบถ้วนของบริการมากที่สุด รองลงมาคือกิจกรรมบริการของศูนย์ฯ มีประโยชน์คุ้มค่ากับค่าสมัครสมาชิก ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม มีความทันสมัย และปรับปรุงอยู่เสมอ มีความประหยัด และสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างคือ

ด้านการบริหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการบริหารงานศูนย์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการบริหารด้านการบังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน และด้านการร่วมมือประสานงาน ตามลำดับ ด้านการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ฯ ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือสถานที่ที่ให้บริการ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก และรูปแบบกิจกรรมบริการของศูนย์ฯ ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจต่อศูนย์ฯ ในด้านการอำนวยความสะดวกต่อสมาชิกในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด รองลงมาคือความต่อเนื่องของบริการ ความเพียงพอของบริการ ความสะดวกที่ได้รับ ความก้าวหน้าพัฒนาของศูนย์ฯ และการมีส่วนร่วมตามลำดับ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ใน 4 มิติ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระ คือความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากรและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ พบว่าประสิทธิผลในมิติความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ประสิทธิผลในมิติความรวดเร็ว ตัวแปรอิสระ 3 ตัว สามารถอธิบายได้ ยกเว้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิผลในมิติความเสมอภาค ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายได้และประสิทธิผลในมิติความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขไว้คือการจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อการบริการที่รวดเร็ว สร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและคน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2530: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ปัจจัยต่างๆ 4 ประการ คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวผู้รับบริการ และสภาพแวดล้อมในการติดต่องาน รวมทั้งอัตราค่าจ้างที่ใช้ในการให้บริการ ได้ค้นพบว่าปัจจัยทั้ง 4 ประการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

จากแนวคิดด้านการบริหารงานกับการบริการของ จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2540: 8 - 10) ที่อธิบายให้เห็นว่า การบริหารงานต้องมีวิธีที่ทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบระเบียบ ยิ่งเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่เท่าใด ความจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบ

หรือมืออาชีพก็จะมีมากเท่านั้น มิฉะนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จได้ ตรงกันข้ามอาจสร้างความยุ่งยากหรือความปั่นป่วนให้หน่วยงาน และผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานเดียวกันได้ ขั้นตอนหรือกระบวนการในด้านการบริหารที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงนำมาใช้ศึกษาด้านการบริหารงาน การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

แนวคิดด้านบรรยากาศองค์กรกับการบริการ

ความหมายของบรรยากาศองค์กร

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg 1980: 667) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ที่บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ได้

ดูบริน (Dubrin 1984: 331) ชี้ให้เห็นว่าองค์กรมีบุคลิกภาพ และบรรยากาศองค์กรเป็นสิ่งแวดล้อมที่องค์กรมีลักษณะพิเศษขององค์กรเอง ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในองค์กร และระหว่างองค์กรกับผู้เกี่ยวข้อง

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer 1968) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมซึ่งสามารถรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม มีประสิทธิผลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร

ฮาลพิน และครอฟท์ (Halpin and Croft 1966: 150 - 151) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่าเป็นสภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

อรุณ รักธรรม (2523: 31) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง จุดของค่านิยม เจตคติและขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งมีผลกระทบต่องานที่คนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ปิยธิดา ตรีเดช (2540: 121) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่องานของปฏิบัติงานในองค์กร

สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กร คือ การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ฮาลพิน และครอฟท์ (Halpin and Croft 1966: 150 - 151) ได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนประถมศึกษาพบว่าองค์ประกอบของบรรยากาศโรงเรียนประกอบด้วยพฤติกรรมผู้นำ 4 แบบ และพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 แบบ ดังนี้

1. บรรยายองค์การที่ประเมินพฤติกรรมผู้นำ

1.1 ห่างเหิน (Aloofness) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำว่าบริหารงานโดยคำนึงถึง กฎ ระเบียบ และนโยบายอย่างเคร่งครัดมากกว่าคำนึงถึงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ปฏิบัติงานมีน้อย

1.2 มุ่งผลงาน (Product Emphasis) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำว่าบริหารโดยคำนึงถึงผลงานมาก ผู้นำจะควบคุม ตรวจสอบ สั่งการการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผู้ปฏิบัติงานต้องทำตามคำสั่งผู้นำอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีการโต้แย้งใดๆ

1.3 เป็นแบบอย่าง (Trust) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำว่าผู้นำพยายามที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน โดยมีได้ควบคุม ตรวจสอบ สั่งการโดยตรง แต่จะใช้วิธีการทำงานต่าง ๆ ของตนให้ดีที่สุดจนเป็นแบบอย่างที่ยื่นยัดถือปฏิบัติ

1.4 กรุณาปราณี (Consideration) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำว่าผู้นำปฏิบัติงานโดยแสดงออกถึงความเป็นผู้มีความเมตตา กรุณาช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

2. บรรยายองค์การที่ประเมินจากพฤติกรรมผู้ร่วมงาน

2.1 ขาดความสามัคคี (Disengagement) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่ามักทำงานโดยขาดความสามัคคี ปฏิบัติงานลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงาน ทั้ง ๆ ที่งานนั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน

2.2 อุปสรรค (Hindrane) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่า มักทำงานขาดความคล่องตัวหรือขาดความสามารถ มีงานมากเกินไป รู้สึกอึดอัดใจที่ต้องทำตามกฎระเบียบที่เห็นว่าไม่จำเป็นและก่อให้เกิดความยุ่งยากมากกว่าอำนวยความสะดวก

2.3 ขวัญ (Esprit) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่าทำงานโดยมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความรักในหมู่คณะ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในกลุ่ม และได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง

2.4 มิตรสัมพันธ์ (Intimacy) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงานว่า ทำงานโดยแสดงออกถึงความสนุกสนาน มีความสัมพันธ์กันดี ซึ่งอาจไม่เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

โพรแฮนด์ (Forehand อ้างใน Gibson 1973: 317 -319) ได้ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศขององค์กรนั้น จะประกอบด้วยกลุ่มของคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยทำให้เกิดความแตกต่างจากองค์กรอื่นและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น คุณลักษณะในที่นี้ประกอบด้วย ขนาดและโครงสร้าง แบบความเป็นผู้นำ ความซับซ้อนของเป้าหมายและสายใยของการติดต่อสื่อสาร ข้อสมมติฐานของ โพรแฮนด์ (Forehand) มีคุณลักษณะเหล่านี้และคุณลักษณะอื่นๆ จะเกี่ยวข้องระหว่างกันและเป็นสิ่งกำหนดบรรยากาศขององค์กรโดยส่วนรวม ได้แก่

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กร โดยทั่วไปเรามักจะคิดว่า องค์กรขนาดใหญ่มีความมั่นคงและความเป็นทางการ ถึงแม้ว่าขนาดขององค์กรโดยส่วนรวมจะมีความสำคัญ แต่พบว่า บุคคลในองค์กรมีความสำคัญในแง่ของจิตวิทยา ระดับของบุคลากรคนใดคนหนึ่งตามสายการ

บังคับบัญชาภายในองค์กร จะมีผลกระทบต่อบุคคลมากกว่า ไม่ว่าเขาจะทำงานอยู่ในภาคองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็กก็ตาม

โครงสร้างขององค์กรจะมีความสำคัญเหมือนกันและเกี่ยวพันกับขนาดด้วย องค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะห่างระหว่างผู้บริหารสูงสุดและบุคลากรระดับล่างจะห่างไกลกันมากขึ้นตามระยะทางก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยาในลักษณะที่ว่า บุคลากรที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจ อาจจะไม่มีความเข้าใจด้วยตัวเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการหรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการเกี่ยวพันกับบุคคลอื่นทางสังคมจะกระทำได้อย่างยาก

2. แบบของความเป็นผู้นำ (Leadership Style) แบบภาวะผู้นำมีหลายแบบที่ใช้กันตามธุรกิจ โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา และหน่วยงานของรัฐบาล พฤติกรรมของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลงาน และการตอบสนองความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. ความซับซ้อนของระบบ (System Complex) ภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบนั้น องค์กรจะแตกต่างกันในเรื่องของจำนวน และลักษณะการเกี่ยวข้องกันระหว่างส่วนต่างๆ ของระบบ การเกี่ยวข้องจะแตกต่างกันไปตามปัจจัย เช่น เป้าหมายและเทคโนโลยี เป็นต้น

4. เป้าหมาย (Goal Direction) องค์กรย่อมจะแตกต่างกันในเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมา ความแตกต่างกันในเป้าหมายจะเป็นการแยกประเภทขององค์กรอย่างหนึ่ง เช่น องค์กรธุรกิจที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น แม้กระทั่งระหว่างองค์กรธุรกิจด้วยกันเป้าหมายก็อาจถือว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญ ความแตกต่างก็จะมีอยู่ในรูปของการให้น้ำหนักเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่มีกับสหภาพแรงงาน และการให้ความสำคัญสนับสนุนสถาบันการศึกษา

5. เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์กร เพราะว่าเครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น จะแสดงให้เห็นถึงสถานภาพ การจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบนหรือตามแนวราบภายในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปรัชญาในการบริหารโดยส่วนรวมภายในองค์กรนั้น

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg 1980: 667) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรประกอบด้วย

1. โครงสร้างขององค์กร หมายถึงเค้าโครงหรือรูปแบบขององค์กรใดองค์กรหนึ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ ปรัชญา นโยบาย สายการบังคับบัญชา และแนวทางการปฏิบัติ

2. กระบวนการที่ใช้ในองค์กร หมายถึง วิธีการหรือเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัว ได้แก่ การจัดระบบงาน การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การควบคุม การจูงใจด้วยเงินเดือน การ

พิจารณาความดีความชอบ การฝึกอบรม โอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ การจัดเวร สถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง ท่าทีของผู้บังคับบัญชาที่แสดงออกถึงการชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความต้องการ ความไว้วางใจ เคารพในความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. พฤติกรรมผู้ร่วมงาน หมายถึง ท่าทีของผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงลักษณะของการมีสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน การยอมรับบทบาทของแต่ละฝ่าย การสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ความสามัคคีในหมู่คณะ การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน

เจียมจิตต์ จตุบุตร (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความทนทาน แรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช ได้ผลสรุปดังนี้

1. บรรยากาศองค์การในโรงพยาบาลจิตเวช มีแนวโน้มเป็นแบบผสม รองลงมาเป็นแบบปิด และแบบเปิด ตามลำดับ ส่วนความทนทานและแรงจูงใจของพยาบาลอยู่ในระดับสูง

2. บรรยากาศองค์การมิติมิตรสัมพันธ์ ความยึดมั่นผูกพัน และความสามารถในการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ส่วนบรรยากาศองค์การมิติอื่นๆ ความท้าทาย แรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. บรรยากาศองค์การมิติมิตรสัมพันธ์ และความสามารถในการควบคุม เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญ

สุธิดา รัตนวณิชช์พันธ์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดในภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน 20 โรงพยาบาล ผลการศึกษาสรุปได้ว่าโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง มีบรรยากาศการทำงานเป็นบรรยากาศแบบปิดมากที่สุด ร้อยละ 50.00 ส่วนโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ส่วนใหญ่มีบรรยากาศแบบเปิด แบบอิสระ และแบบปิดเท่ากันคือร้อยละ 28.60 ในส่วนของโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 – 90 เตียง พบบรรยากาศแบบอิสระมากที่สุด คือร้อยละ 40.00

อัมเรศม์ ชาวสวนกล้วย (2534: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกก้าวหน้า ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การของพยาบาลประจำการมีแนวโน้มเป็นแบบผสม อันดับรองมีแนวโน้มเป็นแบบปิดและแบบเปิดตามลำดับ

2. บรรยากาศองค์การมิติมิตรสัมพันธ์ มิติเป็นแบบอย่าง มิติกรุณาปรานีและความสามารถควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนบรรยากาศมิติขาดความสามัคคี มิติอุปสรรค

มิติขวัญ มิติทางเหิน มิติมุ่งผลงาน ความว่าเหว่จากวิชาชีพ ความว่าเหว่ส่วนบุคคล ความยึดมั่น ความท้าทายไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กรกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนเพื่อพัฒนาชนบท โดยศึกษาจากข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทในเขตการศึกษา 10 จำนวน 338 คน ผลการศึกษาพบว่าครูมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรอย่างเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อเรียงลำดับความเหมาะสมของบรรยากาศองค์กรต่าง ๆ ลดหลั่นกันลงไปตามลำดับ คือมาตรฐานงาน เอกลักษณะองค์กร ความอบอุ่น การตัดสินใจ โครงสร้างงาน ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และความขัดแย้ง ครูมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บรรยากาศองค์กรที่มีความเหมาะสมของแต่ละองค์กร แตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละองค์กร โครงสร้างขององค์กร องค์ประกอบของบุคคลในองค์กร ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ภายนอกในแต่ละช่วงเวลา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดของบราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg: 1980) จึงเป็นแนวทางการที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาครั้งนี้

บรรยากาศองค์กรกับการบริการจากแนวคิดของยุพา ตั้งตน (2538: 10) ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำมาศึกษาด้านบรรยากาศองค์กรของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเขตยานนาวาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดด้านการประสานงานกับการบริการ

ความหมาย

การประสานงานเป็น ความพยายามที่จะให้มีพลังร่วมกันทั้งองค์กร และระหว่างองค์กร (Interorganization)

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2529: 29) ได้ให้ความหมายของการประสานงานว่า หมายถึง การที่คนในองค์กรเดียวกันหรือหลายองค์กรได้ทำงานร่วมกันเป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนที่ได้กำหนดไว้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือหมายถึงการช่วยกันทำงานภายใต้วัตถุประสงค์หรือแผนอันเดียวกัน ทำให้เกิดความสำเร็จตามกำหนดระยะเวลาและเกิดผลดีมีประสิทธิภาพ

การประสานงานแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือการประสานงานภายในองค์กรและการประสานงานภายนอกระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ

1. การประสานงานภายในองค์กร หมายถึง การทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีข้อพิจารณา ดังนี้คือ

1.1 เจ้าหน้าที่ในองค์กรจะต้องทราบ และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรโดยชัดแจ้งทุกคน โดยทุกคนต้องทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายนั้นๆ

1.2 จะต้องจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน

1.3 ต้องทำความเข้าใจว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบอะไร และใครจะต้องทำงานสัมพันธ์กับหน่วยงานใดและใคร

1.4 กรณีเกิดปัญหาหรือต้องการประสานงานพิเศษ อาจจัดให้มีการประชุมหรือมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในองค์กรนั้นๆ เพื่อระดมสมองทำงานร่วมกัน

1.5 เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือสัมมนา ระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันให้มีการเพิ่มพูนความรู้และความเป็นกันเองระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

1.6 ผู้บังคับบัญชาต้องควบคุมผลักดันให้มีการทำงานประสานงานกันในองค์กรนั้น โดยการออกคำสั่ง ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตามผลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. การประสานงานระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ หมายถึงการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีข้อพิจารณาดังนี้

2.1 จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายตลอดจนแผนขึ้น เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่ามีหน่วยงานใดบ้างที่จะรับผิดชอบต่อแผนและนโยบายนี้

2.2 อาจจัดขึ้นในรูปของคณะกรรมการซึ่งแต่งตั้งจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงนโยบายหรือวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องทำงานประสานงานกันอย่างไร

2.3 ใช้วิธีการรวมหน่วยงานเข้าด้วยกัน จะทำให้เกิดการประสานงานกันได้ดีเป็นพิเศษ และการรวมหน่วยงานต่างๆ จะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย และมุ่งให้การดำเนินงานอยู่ภายใต้การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาของคนๆ เดียว และจะทำให้การบริหารงานมีเอกภาพมากที่สุด

2.4 การใช้ระบบงบประมาณ ในการกำหนดให้มีการประสานงานในกรณีที่ต้องการให้หน่วยงานหรือองค์กรที่จะต้องดำเนินการร่วมกัน เพื่อให้ประหยัดงบประมาณ เช่น กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ในการทำถนนและทางเท้า เพื่อป้องกันมิให้มีการขุดเจาะถนนและทางเท้า เพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น เช่นการประปา โทรศัพท์ ก็กำหนดโครงการโดยหน่วยงานทั้งสามจัดวางโครงการดำเนินงานควบคู่กันไปในคราวเดียวกัน ทั้งนี้โดยวิธีการงบประมาณมิให้หน่วยงานใดใช้งบประมาณในการติดตั้งหรือขุดเจาะ วิธีการนี้จะทำให้ประหยัดงบประมาณและเกิดความเรียบร้อยในการทำงานได้

2.5 การฝึกอบรมหรือสัมมนาจะทำให้ข้าราชการจากหน่วยงานต่างๆ รู้จักคุ้นเคยกัน สร้างสัมพันธภาพอันดี ทำให้มีความเข้าใจ ร่วมมือร่วมใจในการทำงานและจะทำให้การประสานงานดีไปด้วย

จอร์จ (George อังถึงใน เรื่องอุไร ช่วยชู 2540: 13) กล่าวว่า การประสานงาน คือความพยายามที่จะประสานจังหวะทำงานอย่างมีระเบียบ เพื่อให้ปัจจัยที่จะเกี่ยวกับเวลา และทิศทางของการบริหารงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานมีลักษณะกลมกลืนและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

แมก ฟาล์แลนด์ (Mc Faland อ้างถึงใน เรืองอุไร ช่วยชู 2540: 13) ได้ให้ความหมายว่า การประสานงานเป็นกระบวนการ และแบบแผนการดำเนินงานของกลุ่มและเอกภาพของการกระทำ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 153) กล่าวว่า การประสานงานหมายถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบงานให้เรียบร้อย และสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุล และสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

สุสติ สัตยมานะ (2521: 57) อธิบายการประสานงานว่าหมายถึงการจัดระเบียบการทำงานเพื่อให้ส่วนต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันและให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์นโยบายขององค์กรนั้น ๆ

สมาน รังสิโยภุช และ สุธี สุทธิสมบุรณ์ (2540: 81) ให้ความหมายของการประสานงานว่าเป็นการจัดระเบียบการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งหมายถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติจัดระเบียบงานให้เรียบร้อยและสอดคล้องกลมกลืนเพื่อให้งานสมดุล และสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

กล่าวได้ว่า การประสานงาน (Coordination) คือ การที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ การกำหนดวิธีการและระเบียบแบบแผน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ

หลักการประสานงาน

ชุบ กาญจนประกร (2526: 86) กล่าวว่าในการประสานงานนั้น ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการประสานงาน นับได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรนำมาเป็นประโยชน์ในการเตรียม หรือจัดให้มีขึ้นเพื่อนำมาซึ่งประโยชน์ในการประสานงาน โดยมีปัจจัยที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ผู้ที่จะประสานงานกันต้องมีความร่วมมือกัน เพราะการประสานงานเป็นการปฏิบัติของทุกฝ่ายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าหากการประสานงานในโครงการหรือแผนงานใด ๆ หน่วยงานต่าง ๆ ไม่พร้อมใจให้ความร่วมมือกันด้วยดีแล้ว การประสานงานจะเกิดขึ้นได้ยาก
2. ต้องมีแผนหรือโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอันแน่ชัด และในการนี้จะต้องมีผู้บังคับบัญชาที่จะต้องคอยตรวจสอบการทำงานตามแผน หรือการประสานงานให้เป็นไปตามแผนหรือโครงสร้าง ตามคาบระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด
3. การทำงานตามแผนในการประสานงานต้องมีทรัพยากร เช่นงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ทันทั่วทั้งที่มีเจ้าหน้าที่พร้อมและสามารถใช้เครื่องมืออื่น ๆ เรื่องงบประมาณการเงิน วัสดุ และตัวบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นในการประสานงาน

4. การประสานงานต้องอาศัยระบบการสื่อสาร หรือการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ และระหว่างองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะต้องทำงานตามแผนในการประสานงานนั้น ระบบการติดต่อ สื่อสารต้องถือเป็นความสำคัญที่จะให้ทำงานร่วมกันง่ายและสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และแผนที่วางไว้

5. สัมพันธภาพการรู้จักกัน ตลอดจนความคุ้นเคยของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีความร่วมมือกันได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตรหรือการสร้างความสัมพันธ์ในรูปขององค์กรอุปนัย จึงเป็นสิ่งจำเป็น

6. ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ประสานงานกันต้องคอยกำหนด หรืออำนวยความสะดวกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการประสานงานกัน และผู้บังคับบัญชาเท่านั้นที่จะต้องส่งเสริมขวัญหรือกำลังใจให้การทำงานของแต่ละหน่วยงานประสานงานให้จงได้

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 324 – 330) ยังได้กล่าวถึงเทคนิคของการประสานงานภายในองค์กรว่ามีเทคนิคที่สำคัญดังนี้

1. การจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่การทำงาน (Organization Structure and Function) หมายถึง การจัดแบ่งแยกงานให้เป็นไปตามลักษณะเฉพาะของงาน รวมถึงการกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการปฏิบัติก้าวล่วงและซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้การดำเนินการในหน้าที่นั้นสอดคล้องกัน

2. จัดให้มีระบบติดต่อที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Communication System) อาจกล่าวได้ว่าการติดต่อ หรือการสื่อสารข้อความ เป็นมรรคของการประสานงานและมีความสำคัญอย่างแยกไม่ออก ดังนั้นจึงควรจัดให้ระบบการติดต่อให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันอย่าให้ไหลไปรวมอยู่ ณ ที่หนึ่งใดโดยเฉพาะ เพราะจะทำให้งานค้างคั่ง นอกจากนี้ควรจัดสายการบังคับบัญชา (Chain of Authority) ให้มีลักษณะที่อำนวยความสะดวกต่อการประสานงานด้วย จะทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การให้มีคณะกรรมการ (Committee) การจัดการให้มีการประชุมหรือเพื่อกำหนดเป็นระเบียบวิธีการบริหารของฝ่ายต่างๆ ให้เป็นไปในลักษณะของการประสานงานที่ดี โดยคณะกรรมการนี้ อาจเป็นคณะกรรมการที่อำนวยความสะดวกโดยตรง หรือโดยปริยายแก่การประสานงานก็ได้

4. การใช้วิธีการงบประมาณ (Budgeting) วิธีการงบประมาณการบัญชีที่คุมการใช้จ่าย หรือวิธีการควบคุมอื่นๆ ทางการเงิน (Financial Control) เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมให้การปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ของแต่ละโครงการให้ประสานงานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การติดตามสอดส่องทั้งภายในและภายนอก (Follow up) การติดตามงานในหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบว่ามีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างใดบ้าง เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้องและจัดให้มีการประสานงานกัน

6. การติดต่ออย่างไม่เป็นทางการ (Informal Contact) ในการปฏิบัติงานนั้นในบางครั้ง บางโอกาส หากใช้วิธีปฏิบัติตามแบบแผนเกินไปก็อาจทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าหรืออาจไม่บังเกิดผลดีแก่การปฏิบัติงาน เพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าอันจะเกิดจากการติดต่ออย่างเป็นทางการและเพื่อ ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี การใช้การติดต่ออย่างไม่เป็นทางการก็ช่วยให้การดำเนินงานสามารถ ก้าวหน้าไปได้เร็ว

7. การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ (Liasism Officer) งานบางประเภทมีลักษณะเป็น พิเศษหรืองานซับซ้อนจะต้องใช้บุคคลที่มีความสามารถตรงกับลักษณะงาน และมีความสามารถในการติดต่อ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานดำเนินการต่อเนื่องและบรรลุวัตถุประสงค์โดย ไม่มีอุปสรรคใด ๆ

6. การจัดให้มีการชุมนุมผู้ได้บังคับบัญชา (Meeting) เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบโดย ชัดแจ้งถึงการกระทำเพื่อประโยชน์แก่การประสานงาน

9. จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training) การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ให้มีความรู้เกี่ยวกับการทำงาน ให้มีทัศนคติที่ดีมีความคิดสร้างสรรค์ มีกำลังใจรักงาน สิ่งเหล่านี้ นับว่าสำคัญต่อพนักงานในองค์กร อันจะนำไปสู่ความร่วมมือประสานงานที่ดี

10. จัดให้มีหน่วยแนะแนวทางวิชาการ (Technical Staff) เพื่อทำการศึกษาค้นคว้าข้อขัดข้อง และหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงให้มีการประสานงานในหน่วยงานที่ดี

11. จัดให้มีการมอบหมายหน้าที่ (Delegation of Authority) เป็นการกระจายงานแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา และยังเป็นการเสริมสร้างก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและสามัคคีในหมู่ผู้ร่วมงาน อันเป็นประโยชน์แก่การประสานงานเป็นอย่างดี

12. จัดให้มีการบำรุงขวัญ (Morale) การจัดให้คนงานหรือผู้ร่วมงานได้มีขวัญในการ ทำงานที่ดีเป็นหลักสำคัญอันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานขึ้นได้เป็นอย่างดีมี ประสิทธิภาพในองค์กร

ทวิทอง หงส์วิวัฒน์ (2527: 51 – 80) ด้านการประสานงานกับหน่วยราชการ สภาตำบล ส่วนใหญ่ได้รับการประสานงานกับหน่วยราชการต่าง ๆ ที่ไปปฏิบัติหน้าที่ในเขตตำบล ทั้งนี้อาจ เนื่องจากให้ความสำคัญแต่สภาตำบลน้อยไป มักจะคิดว่าสภาตำบลเป็นของกระทรวงมหาดไทย จึงไม่ค่อยใช้ประโยชน์ในการพัฒนา มักจะคิดว่าจัดตั้งองค์กรย่อยของตนลงไปแทน บางครั้ง โครงการ/แผนพัฒนาต่าง ๆ ที่จะไปดำเนินการตำบลไม่ได้ผ่านสภาตำบลหรือให้สภาตำบลรับทราบ ซึ่งทำให้สภาตำบลไม่เห็นความสำคัญของตนเองในบทบาทหน้าที่ และไม่สามารถช่วยประสานงาน กับหน่วยราชการได้

นุจรินทร์ รัชชกุล (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประสานงานภายในของสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติพบว่า อายุและระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานภายในด้าน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานพบว่า ความชัดเจนและความเหมาะสม ของโครงสร้างองค์กร แผนการดำเนินงานประจำปี กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน กับ

การประเมินความสำเร็จในการประสานงานภายในนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การได้รับการฝึกอบรมด้านการประสานงานนั้น มีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดีจะมีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงาน การใช้ระบบคณะกรรมการ การทำงานเป็นทีม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 45 – 48) ได้กล่าวไว้ว่าการประสานงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การประสานงานกับการประสานนโยบาย การประสานงานเป็นอุปกรณ์อันสำคัญ ในอันที่จะก่อให้เกิดเอกภาพของการบริหารงาน (Unity of Administration) ตามความมุ่งหมายหลักของการบริหารองค์กร เพราะการจัดระเบียบและแบ่งงานนั้นจะต้องดำเนินไปตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและแผน ดังนั้นการประสานงานจึงเป็นการปฏิบัติงานที่รวมเอานโยบายหรือวัตถุประสงค์เข้าด้วยกัน

2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน งาน และจิตใจ ทั้งนี้ก็เพราะว่าการประสานงานนั้นมิได้เพียงแต่หมายความว่าจัดให้มีการประสานงานกันเท่านั้น หากแต่ต้องชักจูง “คน” คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายให้เข้ามาร่วมกันทำงานอย่างเป็นกลุ่ม (Team Work) โดยนัยนี้จึงเห็นได้ว่า ข้อตกลงที่สำคัญยิ่งของการประสานงานคือ “ความร่วมมือ” ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจในการทำงานร่วมกัน

3. ธาตุแท้ของการประสานงานคือเวลา (Time) เวลาจัดว่าเป็นหัวใจของการประสานงาน เพราะจังหวะ และระยะเวลาตลอดจนการกำหนดแผนงานและการคาดคะเนว่ามีความสำคัญต่อการประสานงาน มีตัวอย่างเป็นอันมากเช่นการประกอบรถยนต์ในโรงงานที่ใช้สายพาน (Assembly Line) จะเห็นได้ว่าการกำหนดเวลาของชิ้นส่วนประกอบแต่ละชิ้น แต่ละช่วงให้เหมาะสมพอกันนั้น ช่วยให้การดำเนินงานประสานสอดคล้องกัน งานก็ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

4. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารซึ่งมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมา (Output) สำหรับส่วนที่ใส่เข้าไปได้แก่ทรัพยากรทางการบริหาร (Resource of Administration) เช่น คน (People) เงิน (Money) อันเป็นสำคัญ นอกจากนั้นยังมีผู้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าทรัพยากรทางการบริหารนั้น ควรจะมีอำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) ความตั้งใจทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) รวมอยู่ด้วย ทั้งนี้เพื่อหวังที่จะให้ได้ผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการประสานงานที่ดีต้องอาศัยการใช้เทคนิคในทางบริหารรูปแบบต่างๆ เช่นการจัดให้มีการวางแผน (Planning) ที่ดี จัดให้มีแผนผังขององค์กร (Organization) แผนผังเกี่ยวกับหน้าที่การงาน (Functional Chart) แผนผังเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของงาน (Process of Work Flow Chart) สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนและลักษณะงาน การขัดแย้งก็จะลดน้อยลง ขณะเดียวกันการประสานงานก็จะดีขึ้นด้วย

5. การประสานงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อข้อความ หลักการสำคัญประการหนึ่งใน

การบริหารงานคือบุคคลหรือหน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือประสานงานกับเราได้ ต่อเมื่อเขามีความเข้าใจในวัตถุประสงค์หรือความต้องการนั้น ๆ กระจำงดีแล้ว ลักษณะของการสื่อสารความที่ีจะต้องเป็นการสื่อสารความสองทาง (Two-way Communication) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

6. การประสานงานเป็นการประสานความคิดเห็น การน้อมนำหรือผสานความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ร่วมงานให้มีความสอดคล้องต้องกัน เป็นปัจจัยสำคัญของการประสานงาน ดังนั้น การใช้ภาวะผู้นำของนักบริหารที่ผสานความคิดเห็นของกลุ่มจึงเป็นเรื่องสำคัญ และมีใช้เพียงแต่แต่ละลุ่มให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นสอดคล้องตามเท่านั้น

7. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น การประสานงานย่อมมีอยู่ทุกระดับชั้นของการบังคับบัญชาทั้งในรูปพิธีการ (Formal) และไม่เป็นพิธีการ (Informal) การประสานงานจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ถ้าองค์กรขยายใหญ่โตขึ้นและการประสานงานก็ควรต้องจัดให้มีขึ้นทุกระดับชั้น เพราะการขาดความร่วมมือประสานงานแม้เพียงในระดับใดระดับหนึ่ง ก็ย่อมจะมีผลกระทบกระเทือนไปถึงส่วนรวมได้ด้วยเสมอ

สมชัย สุชาติเจริญย้ง (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการประสานงานและปัญหาอุปสรรคในการประสานงานภายในและระหว่างกองสิ่งแวดล้อมโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรมกับกองวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พบว่า

1. รูปแบบของการประสานงานอย่างเป็นทางการภายในองค์กร ส่วนใหญ่ใช้การประชุมและหนังสือติดต่อกัน เนื่องมาจากการทำงานด้านการบริหารและจัดการสิ่งแวดล้อม จำเป็นต้องอาศัยความเห็นทางวิชาการโดยส่วนรวมจากนักวิชาการในสาขาที่เฉพาะ จึงต้องใช้ทั้งการประชุมและหนังสือติดต่อประสานงานให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย

2. รูปแบบของการประสานงานอย่างเป็นทางการภายในองค์กร ส่วนใหญ่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวติดต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกัน เป็นเพราะต่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ติดต่อกันและลักษณะงานอยู่ในกลุ่มหรือระดับเดียวกันที่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องและประสานงานกัน

3. รูปแบบทางการประสานงานอย่างเป็นทางการภายนอกองค์กร ส่วนใหญ่ใช้หนังสือติดต่อกันอย่างเดียวหรือใช้การประชุมร่วมกับการใช้หนังสือติดต่อกันทั้งสองอย่าง ซึ่งเป็นเพราะลักษณะของเรื่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้น หากจำเป็นก็ต้องใช้ทั้งการประชุมและหนังสือในการติดต่อประสานงาน

4. รูปแบบของการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการภายนอกองค์กร ส่วนใหญ่มีการประสานงานกันโดยมีการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวติดต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกัน นอกนั้นมีการใช้โทรศัพท์ติดต่อหรือติดต่อโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงกว่า ซึ่งโดยภาพรวมแล้วนับว่าการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกันอย่างไม่เป็นทางการในลักษณะต่าง ๆ กัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเคยมีโอกาสนพบรู้จักกันมาก่อนจากการแนะนำของเพื่อนข้าราชการ เป็นต้น

5. ปัญหาที่พบมากที่สุดในการประสานงานภายในองค์กร ส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ระบบการบริหารทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ เงินงบประมาณและ

ระบบวิธีการบริหารงาน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูล และปัญหาเกี่ยวกับการประชุม เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่างๆ ส่วนมากเกิดจากปัญหาตัวบุคคลที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ปัญหาความบกพร่องในระบบการติดต่อสื่อสาร และการขาดการเอาใจใส่ของผู้บริหารในการจัดหรือร่วมประชุม ซึ่งควรจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

6. ปัญหาที่พบมากที่สุดในการประสานงานภายนอกองค์กร ส่วนใหญ่มีปัญหาในการประสานงานในด้านระบบการติดต่อสื่อสาร การขาดมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาการเข้าร่วมประชุม และปัญหาลักษณะงานที่ใกล้เคียงกันจนดูเหมือนจะซ้ำซ้อนกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะการขาดการฝึกอบรม สัมมนา การประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานให้เข้าใจลักษณะงาน ขอบเขตงาน และลักษณะการประสานงานกันให้เป็นที่เข้าใจต่อกัน และความบกพร่องในระบบการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

มานิต กุลดิลกสัมพันธ์ (2528: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการประสานงานระหว่างตำรวจเทศกิจกับเขต ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการประสานงานคือความรู้ ความเข้าใจในนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย การสื่อสารทั้งแบบพิธีการ และไม่เป็นพิธีการ การประชุมร่วมกัน และการคุ้นเคยกันในลักษณะส่วนตัว เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเกิดความสำเร็จในการประสานงาน

วิจิตรา ธนะวิศาล (2525: 26) ได้ศึกษาการบริหารงานของสำนักงานจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการประสานงานคือการจัดแผนผังการกำหนดหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร การประสานความคิดเห็น การทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และการจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน

จึงกล่าวได้ว่า การประสานงานมีประโยชน์ในการทำงานเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดความเข้าใจ และร่วมกันทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การประสานงานย่อมทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพได้

จากแนวคิดด้านการประสานงานกับการบริการของสมาน รัชสิโยกฤษฎ์และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2540: 81) ด้านการประสานงาน ใช้ศึกษาการจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ผู้วิจัยจึงได้นำมาศึกษาด้านการประสานงานของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเขตยานนาวา ในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมาย

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับ

ยุพา ตั้งตน (2538: 10) ได้กล่าวถึง ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นภาพร เชียงแสน (2538: 13) ได้สรุปความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

ห้วง (Whang อ้างถึงใน นภาพร เชียงแสน 2538: 13) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
 1. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
2. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

องค์ประกอบของการให้บริการ

เทพคัตตี บุญยรัตพันธุ์ (2536: 13) มองเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert and Birkhead อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร 2538: 1 – 9) โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ สามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น

หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย
4. การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

เพนแซนสกาย และ โทมัส (Penchansky and Thomas อ้างถึงใน ยุพา ตั้งตน 2538: 13 – 14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลักการที่สำคัญของการให้บริการ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ทำหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูงขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ (ภัทรดา ลิ้มพะสุต 2530: 18 - 19) ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไปในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ เวบเบอร์ (Weber: 1967) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos 1990: 102) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ โกรนรูส (Gronroos) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน (Two Basic Quality Dimension) ได้แก่

1. ให้บริการอะไร (What-Functional Quality of the Process)
2. ให้บริการอย่างไร (How - Technical Quality of the Outcome) นอกจากนี้ปัจจัยด้านภาพพจน์ (Image) ของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีได้ด้วย

โกรนรูส (Gronroos) ได้ศึกษาและพบว่าการศึกษาที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยเกณฑ์ 6 ประการ (The six Criteria of Good Perceived Service Quality) คือ

1. เป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการ (Professionalism and Skill)
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior)
3. มีความสะดวกในการพบและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility)
4. มีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability and Trustworthiness)
5. ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ (Recovery)
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility)

อัสซูธ์ สุทธิวิธ (2538: 47) ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนัก จนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือใช้บริการจนมากเกินไป

จามจุรี จันทรัตน (2543: 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจจากการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จามจุรี จันทรัตน (2543: 24) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า
3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

โคทเลอร์ (Kotler 1993: 331) ได้ให้นิยามของการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

ชูศรี ออสเตเรีย (2534: 4) จากสภาวะโลกไร้พรมแดน การเปิดการค้าเสรีและความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้วงการธุรกิจและสถาบันการเงินต่างๆ เติบโตและแข่งขันกันมาก ระบบสถาบันการเงินในอนาคตข้างหน้าจะมีโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมไทย โดยต่างประเทศจะเข้ามามีบทบาทในการถือครองสถาบันการเงินในประเทศมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะสร้างความรุนแรงในการแข่งขันและการวางกลยุทธ์ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประชาชนมีโอกาสและทางเลือกมากยิ่งขึ้น ความภักดีต่อองค์กรหรือต่อตราหือของสินค้าจะลดลง และจะแสวงหาสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ถูกที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด

การบริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. สามารถจับต้องได้ (Tangible) โดยปกติบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ทำให้การรับรู้ในคุณภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐาน (Manage evidence) ให้เห็นได้ชัดว่าบริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้างได้แก่อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกและบุคลากร เช่น ธนาคารมีอาคารที่มั่นคงตกแต่งสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีบุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

2. นำเชื่อถือ (Reliability) ความถูกต้องในการให้บริการ คือการที่ลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจ ในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับการบริการอื่นจากธนาคารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

3. มีความรู้ (Competence) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความรู้ในธุรกิจและบริการ เช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้ สามารถให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

4. มีการสนองตอบ (Responsiveness) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อมีการตกลงใด ๆ ไว้กับลูกค้าต้องทำตามที่ได้ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควร ไม่ปิดความรับผิดชอบ รับฟัง ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างสะดวกถูกต้อง รวดเร็ว

5. มีจิตใจงาม (Emphaty) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงาม มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ ความเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

พุทธิชาติ เอกฉันท (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการสภาตำบล โดยศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า การปฏิบัติงานของ คณะกรรมการสภาตำบล จังหวัดหนองบัวลำภู ประสบความสำเร็จอยู่ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลไม่ได้ขึ้นอยู่กับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรมและ ภูมิสำเนาแต่อย่างใด จึงเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคณะกรรมการสภาตำบลทุกคนมีโอกาที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าจะมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกันก็ ตาม สำหรับ การศึกษาของคณะกรรมการสภาตำบลนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

สมบุรณ์ สอนประภา (2536: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล โดยศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรการประสานงานภายในกรรมการสภาตำบล และความมีมนุษยสัมพันธ์ ของคณะกรรมการ สภาตำบลมีความสำคัญมากที่สุดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จึงกล่าวได้ว่า การให้บริการ คือการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรม จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ โกรนรูส (Gronroos 1990: 102) ใช้ศึกษาถึง การบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรม หรือชุดของกิจกรรมที่อาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตน และเกิดขึ้นขณะผู้ ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ที่ได้จัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือสนองความ

ต้องการของลูกค้า ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการให้บริการมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดด้านความพึงพอใจในการบริการ

ความหมาย

เชลลี (Shelly อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร 2538: 1 – 4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

การวัดความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่า กับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ 5 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบาย และเท่าเทียม
2. การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้ และผู้รับบริการ
4. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง
5. ค่าบริการที่เหมาะสม

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

วรูม (Vroom 1964: 328) กล่าวว่า ทศณคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศณคติด้านบวกจะ

แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบ

ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร 2538: 1 – 3) กล่าวว่าทัศนคติหรือความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น โดยที่บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) โดยมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ

พิณ ทองพูน (2529: 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกพอใจของผู้ใช้บริการนี้สามารถใช้เป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่จะใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

ปัญญา แก้วพรพงศ์ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาความพึงพอใจของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อลักษณะงานพบว่า มีทั้งความพอใจและไม่พอใจ สำหรับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพอใจในด้านนโยบายและการบริหาร นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความพึงพอใจในการที่หน่วยงาน มีนโยบายและวัตถุประสงค์ชัดเจนในการทำงาน หัวหน้าศูนย์เยาวชนได้มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องการทำงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่รับทราบ มากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย รวมทั้งยังศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบัน มีความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมากกว่ากลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ที่โอนย้าย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุดคือเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อันดับรองมาคือความชอบในงานประเภทนั้น และได้เสนอแนะว่าควรเพิ่มอัตรานักสังคมสงเคราะห์เพื่อให้การจัดกิจกรรม และการให้บริการที่มีต่อสมาชิกได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งเสริมตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ให้ก้าวหน้าในสายวิชาชีพ มีการฝึกอบรมนักสังคมสงเคราะห์ทั้งก่อนและหลังปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ดูบลิน (Dubrin 1984: 331) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพหรือลักษณะพิเศษขององค์กรเอง ซึ่งเกิดจากปฏิบัติสัมพันธ์ทางสังคมโดยสมาชิกในองค์กรและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งลิทวิน และ สตรินเจอร์ (Litwin and Stringer: 1968) แสดงให้เห็นว่าบุคคลในองค์กรสามารถรับรู้ได้และสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากแนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 8) อธิบายให้เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบ ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัย ได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับหลักฐานเชิงประจักษ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บรรยากาศองค์กร การบริหารงาน การประสานงาน และการให้บริการ เป็นตัวแปรต้น และความพึงพอใจในการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครเป็นตัวแปรตาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มประชากร และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสม ทดสอบสมมติฐาน สรุปผล และข้อเสนอแนะ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประมาณวันละ 100 คน หรือเดือนละประมาณ 2,000 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกจากประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตยานนาวา โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากผู้มาใช้บริการในช่วงเดือน มิถุนายน 2547 ใช้เกณฑ์ 10% ซึ่งเป็นเกณฑ์ต่ำสุดของการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่มีประชากรจำนวนหลักพันตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2543: 37-42) ที่มีหลักเกณฑ์การกำหนดสัดส่วนดังนี้

ประชากรที่มีจำนวนหลักร้อยใช้กลุ่มตัวอย่าง 15 - 30 %

ประชากรที่มีจำนวนหลักพันใช้กลุ่มตัวอย่าง 10 - 15 %

ประชากรที่มีจำนวนหลักหมื่นใช้กลุ่มตัวอย่าง 5 - 10 %

จากสถิติการใช้บริการของประชาชนมีค่าเฉลี่ยของการมาใช้บริการในแต่ละเดือน ประมาณ 2,000 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จตามสัดส่วนที่กำหนด โดยใช้แบบสอบถาม คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาจำนวน 200 คน ทำการสุ่มตัวอย่างในเดือนมิถุนายน 2547 เป็นระยะเวลา 1 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
2. พัฒนาเครื่องมือด้วยตนเองโดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเสนอแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในด้านเนื้อหาคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมและวัดได้ตรงตามที่ต้องการวัด รวมทั้งตรวจสอบความเป็นปรนัย (Objectivity) ของคำถาม คำตอบแต่ละข้อเพื่อให้ได้ข้อคำถามคำตอบที่ชัดเจน ถูกต้อง เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการปรับแก้ให้เหมาะสมทั้งภาษาและเนื้อหาตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปตรวจสอบคุณภาพด้านอำนาจการจำแนกของข้อคำถาม ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อนำไปใช้จริง

2.2 การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ให้เป็นที่เข้าใจและมีความชัดเจนเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้จริง

2.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Reliability) มีวิธีหาความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9743

2.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามขั้นสุดท้าย ในด้านการใช้สำนวนภาษาในข้อคำถามให้เข้าใจง่ายและเข้าใจตรงกัน มีความเที่ยงตรง มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ แล้วจึงนำไปทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจริง

3. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมรายละเอียดของตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ โดยจัดทำแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ได้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์วัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale 1967) โดยมีหลักการวัด 5 ระดับ ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันมาก คือ ระดับความคิดเห็น

5-เห็นด้วยมากที่สุด 4- เห็นด้วยมาก 3-เห็นด้วยปานกลาง 2-เห็นด้วยน้อย 1-เห็นด้วยน้อยที่สุด
และระดับความพึงพอใจ 5 –มากที่สุด 4-มาก 3-ปานกลาง 2 –น้อย 1 –น้อยที่สุด

ลักษณะแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพลักษณะบริการที่ผู้ใช้บริการมาใช้

ส่วนที่ 2 คำถามใช้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการจำนวน 35 ข้อ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์การ จำนวน 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับการบริหารงาน จำนวน 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับการประสานงาน จำนวน 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ รวม 25 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีระดับการวัดแบบประเภทช่วง (Interval Scale)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

การแปลผลจากคะแนนของแบบสอบถาม โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อ แล้วใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ลักษณะแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นการเลือกตอบโดยใช้มาตรของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) แต่ละข้อมีคะแนนเป็น 1, 2, 3, 4, 5

เกณฑ์การพิจารณาขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการแปลผลตามความหมายของข้อมูลจึงกำหนดไว้เป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned}\text{พิสัย} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{3} \\ &= \frac{(5 - 1)}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวได้นำมากำหนดระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยมากที่สุด	5

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

การแปลผลจากคะแนนของแบบสอบถามใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามและใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มเป็นการวัดความพึงพอใจในการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อหัวหน้าหน่วยงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อขออนุญาตในการทำวิจัยและเข้าไปเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยไปแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองและอธิบายและชี้แจงผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจวิธีการกรอกแบบสอบถาม โดยมีผู้ช่วย 1 คน เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมให้ได้มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน โดยใช้เวลาในการขออนุญาตและเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์ นำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความแปรปรวนของคะแนนตัวแปรทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างตัวแปรอิสระเพื่ออธิบายตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรที่มีระดับการวัดแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) และแบบช่วง (Interval Scale) ใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายตัวแปรที่นอกเหนือจากที่ใช้วัดด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	แสดงว่า
0.8 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) นำค่าที่ได้มาทำการแปลผล ดังนี้

1. ค่า r เป็นบวกและมีค่ามากกว่า 1 ขึ้นไป แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก แสดงว่า ตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูงมากขึ้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์นั้นก็สูงมากขึ้นเช่นเดียวกัน

2. ค่า r มีค่าน้อยกว่า 0 หรือติดลบ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันเชิงลบ แสดงว่า ตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูงขึ้นมากเท่าใด ตัวแปรอีกตัวหนึ่งก็จะต่ำลงมากเท่านั้น

การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 การบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การประสานงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 การให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 4 ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ดังจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	129	64.50
หญิง	71	35.50
รวม	200	100.00
2.อายุ		
15-30 ปี	41	20.50
31-45 ปี	55	27.50
46-60 ปี	93	46.50
61 ปีขึ้นไป	11	5.50
รวม	200	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	45.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	16.50
ปริญญาโทขึ้นไป	76	38.00
รวม	200	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ	26	13.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	21.00
พนักงานบริษัทเอกชน	35	23.00
ค้าขาย	41	3.50
แม่บ้าน	32	3.00
อื่นๆ	24	3.00
รวม	200	100.00

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5.ลักษณะบริการที่ผู้ใช้บริการมาใช้		
งานภาษี (รายได้)	46	23.00
งานทะเบียน	58	29.00
งานสิ่งแวดล้อม	28	14.00
งานเทศกิจ	43	21.50
งานโยธา	6	3.00
งานปกครอง	7	3.50
งานรักษาความสะอาด	6	3.00
งานการคลัง	6	3.00
รวม	200	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด จากตารางที่ 1 มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 15-30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 อายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 93.00 และอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

พิจารณาระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

พิจารณาด้านอาชีพพบว่า มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 26 คน เป็นร้อยละ 13.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ค้าขาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 แม่บ้าน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

พิจารณาถึงลักษณะงานที่ผู้ใช้บริการมาขอรับบริการพบว่า ด้านงานภาษี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 งานทะเบียน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 งานสิ่งแวดล้อม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 งานเทศกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 งานโยธา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 งานปกครอง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ งานรักษาความสะอาด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 งานการคลัง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมารับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนมากที่สุด รองลงมาเป็นงานภาษี (รายได้) และงานสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
1. บรรยากาศองค์กร	4.585	0.522	มาก
2. การบริหารงาน	4.517	0.580	มาก
3. การประสานงาน	4.412	0.617	มาก
4. การให้บริการ	4.475	0.533	มาก
5. ความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ	4.528	0.473	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 2 เมื่อพิจารณาในภาพรวม และแยกแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า

1. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.585, S.D = 0.522$)
2. ด้านการบริหารงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.517, S.D = 0.580$)
3. ปัจจัยด้านการประสานงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.412, S.D = 0.617$)
4. ปัจจัยด้านการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.475, S.D = 0.533$)
5. ปัจจัยความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.528, S.D = 0.473$)

ตารางที่ 3 แสดงคำร้อยละ คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถาม

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
บรรยากาศองค์กร								
1. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการให้บริการเหมาะสม	1.00	-	-	37.00	62.00	4.59	0.60	มาก
2. ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ	-	0.50	-	40.50	58.00	4.55	0.56	มาก
3. ท่านคิดว่าสถานที่อำนวยความสะดวกประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ	1.00	-	1.50	37.50	60.00	4.55	0.63	มาก
4. ท่านคิดว่าการจัดสถานที่ให้บริการเหมาะสมกับลักษณะการให้บริการ	-	1.50	1.50	36.50	60.50	4.56	0.61	มาก
5. ท่านคิดว่าการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ	0.50	-	1.00	30.00	68.50	4.67	0.52	มาก
รวม						4.58	0.52	มาก
การบริหารงาน								
6. ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อการให้บริการในแต่ละวัน	-	-	5.50	35.0	59.50	4.54	0.60	มาก
7. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ง่ายต่อการติดต่อมากกว่าการมาใช้บริการแบบเดิม	-	1.00	2.00	36.50	60.50	4.56	0.59	มาก
8. ท่านคิดว่ามีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว	-	-	11.00	31.00	58.00	4.47	0.69	มาก
9. ท่านคิดว่าการบริหารจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับการบริการ	-	0.50	9.50	26.00	64.00	4.54	0.69	มาก
10. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าการให้บริการแบบเดิม	-	-	11.00	30.50	58.50	4.48	0.69	มาก
รวม						4.52	0.58	มาก
การประสานงาน								
11. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีการทำงานประสานงานกันดี	0.50	2.00	3.50	42.50	51.50	4.43	0.70	มาก
12. ท่านคิดว่าการทำงานกันของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีระเบียบ	0.50	-	12.50	37.50	49.50	4.36	0.74	มาก
13. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกัน	0.50	2.00	5.00	46.50	46.00	4.35	0.72	มาก
14. ท่านคิดว่าหัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำให้บริการประชาชนได้ดี	0.50	2.00	1.50	37.50	58.50	4.52	0.68	มาก
15. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	-	0.50	12.50	32.50	54.50	4.41	0.72	มาก
รวม						4.41	0.62	มาก

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	SD.	ระดับ
การบริการ								
16. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการดี	-	-	1.50	46.50	52.00	4.51	0.53	มาก
17. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเหมาะสมกับการให้บริการ	-	0.50	4.00	40.00	55.50	4.51	0.60	มาก
18. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ	0.50	0.50	2.50	45.00	51.50	4.46	0.63	มาก
19. ท่านคิดว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่มีความขัดแย้งกัน	-	1.00	14.00	32.50	52.50	4.36	0.76	มาก
20. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ อย่างเต็มใจ	-	2.00	13.00	29.00	56.00	4.39	0.79	มาก
21. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบสุภาพเรียบร้อย	-	0.50	3.50	36.50	59.50	4.55	0.59	มาก
22. ท่านคิดว่าการบริการเป็นไปอย่างมีระเบียบ	-	2.50	2.00	39.00	56.50	4.49	0.66	มาก
23. ท่านคิดว่าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการเหมาะสม	-	2.00	2.00	28.50	67.50	4.62	0.63	มาก
24. ท่านคิดว่าเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ	-	2.00	15.00	26.00	57.00	4.38	0.81	มาก
25. ท่านคิดว่าท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการ	-	-	5.50	41.50	53.50	4.48	0.59	มาก
รวม						4.47	0.53	มาก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	SD.	ระดับ
ความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ								
26. ท่านมีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานของศูนย์บริการ	-	-	2.50	42.00	55.50	4.53	0.55	มาก
27. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	1.00	38.00	61.00	4.60	0.51	มาก
28. ท่านมีความพึงพอใจต่อการทำงานที่มีความประสานกันของเจ้าหน้าที่	-	-	3.00	42.50	54.50	4.52	0.56	มาก
29. ท่านมีความพึงพอใจในขั้นตอนการทำงานในการให้บริการ	-	-	2.00	45.00	53.00	4.51	0.54	มาก
30. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	2.50	44.50	53.00	4.50	0.55	มาก
31. ท่านมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าของเจ้าหน้าที่	-	-	2.00	45.00	53.00	4.51	0.54	มาก
32. ท่านมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ	-	-	2.00	36.00	62.00	4.60	0.53	มาก
33. ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	-	-	-	46.00	54.00	4.54	0.50	มาก
34. ท่านมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ	0.50	-	14.00	32.00	53.50	4.39	0.74	มาก
35. ท่านพึงพอใจต่อการบริการแบบรับบัตรคิว	-	-	5.00	31.50	63.50	4.58	0.59	มาก
รวม						4.53	0.47	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 3 เมื่อพิจารณาในภาพรวม และแยกแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D = 0.47) โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 68.50 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดได้แก่ การจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ

ปัจจัยด้านการบริหารงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.51$, S.D = 0.58) โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานที่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 64.00 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดได้แก่ การบริหารจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับบริการ

ปัจจัยด้านการประสานงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.62) โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานที่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 58.50 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดได้แก่ หัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำให้บริการประชาชนได้ดี

ปัจจัยด้านการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D = 0.53) โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 67.50 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการเหมาะสม

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของประชาชนผู้มาใช้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D = 0.47) โดยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 63.50 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการแบบรับบัตรคิว

ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพราะการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ การบริหารงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการรับบริการ มีการควบคุมงานที่ดีทำให้บริการประชาชนได้ดี มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบรับบัตรคิว ที่ทำให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาคในการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงาน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรบรรยากาศองค์กร

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD.	r	Sig.
ความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ	4.528	0.473	0.461	.000
บรรยากาศองค์กร	4.585	0.522		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.461$) กับบรรยากาศองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรมีความเหมาะสมกับการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรการบริหารงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD.	r	Sig.
ความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ	4.528	0.473	0.598	.000
การบริหารงาน	4.517	0.581		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการ
รับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการมีความสัมพันธ์ในระดับปาน
กลาง ($r = 0.598$) กับการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานมีความเหมาะสมกับการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว
เบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 การประสานงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 6 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรการประสานงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD.	r	Sig.
ความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ	4.528	0.473	0.763	.000
การประสานงาน	4.412	0.617		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจใน
การรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการมีความสัมพันธ์ในระดับ
ค่อนข้างมาก ($r = 0.763$) กับการประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการประสานงานมีความเหมาะสมกับการให้บริการแบบศูนย์บริการ
จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 การให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการรับบริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ กับตัวแปรการให้บริการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD.	r	Sig.
ความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ	4.523	0.4728	0.798	.000
การให้บริการ	4.475	0.533		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการ
รับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในระดับ
มาก ($r = 0.798$) กับการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว
เบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ตัวแปรบรรยากาศองค์กร การบริหารงาน การประสานงาน การให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง ($r = 0.461$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง ($r = 0.598$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การประสานงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ($r = 0.763$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก ($r = 0.798$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น 0.9743

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ตัวแปรบรรยากาศองค์กร การบริหารงาน การประสานงาน การให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง ($r = 0.461$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง ($r = 0.598$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การประสานงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ($r = 0.763$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก ($r = 0.798$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำเสนอประเด็นสำคัญที่พบในการวิจัยดังนี้

บรรยากาศองค์กร ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.461$) กับความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐานนี้แสดงให้เห็นว่า บรรยากาศองค์กรของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะโครงสร้างขององค์กรเป็นองค์ประกอบของบุคคลในองค์กรที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ภายนอกในแต่ละช่วงเวลา บรรยากาศขององค์กรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อการทำงานมีประสิทธิภาพย่อมทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บราวน์ และ โมเบิร์ก (Brown and Moberg: 1980) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรที่มีความเหมาะสมของแต่ละองค์กร แตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละองค์กร โครงสร้างขององค์กร องค์ประกอบของบุคคลในองค์กร ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ภายนอกในแต่ละช่วงเวลามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดของยุพา ตั้งตน (2538: 10) ยังชี้ให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการที่ให้บริการในลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต และระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การบริหารงาน ผลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.598$) กับความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานนี้แสดงให้เห็นว่า การบริหารงาน เป็นการดำเนินงาน โดยวิธีการต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การบริการของกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นให้การบริการประชาชนเป็นหลัก จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะต้องให้บริการกับประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีสภาพภายใน และสภาพภายนอกที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถ ทำงานบรรลุได้ตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2541: 77-78) ที่กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั่วไป จะมีส่วนประกอบที่ใช้จัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 เรื่องคือ การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมาก หรือการพิจารณาสร้างประสิทธิภาพในการเตรียมงานขององค์กรที่มีปริมาณงานมาก มีความ สลับซับซ้อน ทั้งนี้เพราะมีงานมากมายหลายอย่าง ที่ต้องมีการแบ่งให้คนและฝ่ายต่างๆ ทำอย่างมีประสิทธิภาพ การพิจารณาจัดแบ่งงานจะทำตามความถนัดของผู้ปฏิบัติ การจัดระบบรูปแบบเป็นทางการ หรือให้คนหนุ่มมากที่เข้ามาทำงานทำหน้าที่ต่างกัน มุ่งไปในทิศทางเดียวกันเพื่อผลประโยชน์ ตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ การรวมศูนย์อำนาจการบริหารงานหรือให้การทำงานขององค์กรมีการ กำกับทิศทางดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับองค์กรในฐานะหน่วยงานรวม แนวคิด ของ สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 16) ยังชี้ให้เห็นว่า การบริหาร เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอา ทรัพยากรบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ แนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 13 – 14) ยังให้ข้อสนับสนุนว่า การบริหารเป็นการ ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัตถุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการบริหารงาน และยังเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ การจัดดำเนินงาน และการจัด กิจกรรม ทรัพยากรและ วัตถุประสงค์ การบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจึงส่งผลต่อคุณภาพของ งาน โดยเฉพาะงานด้านการบริการ เมื่อมีการบริการที่ดี สะดวก ก็จะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความ พึงพอใจ

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การประสานงาน ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างมาก ($r = 0.763$) กับความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการประสานงานมีความสำคัญต่อการให้บริการ ทั้งนี้เพราะการประสานงาน คือ การร่วมมือกันของบุคคล หน่วยงาน ที่ผู้บริหารงานต้องคำนึงความสำคัญในการร่วมกันทำงาน โดยเฉพาะการทำงานด้านการบริการ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานแบบสอดรับซึ่งกันและกัน งานต่างๆ จึงจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การให้บริการประชาชนผู้เป็นเป้าหมายของงานให้มีประสิทธิภาพกว้างขวางและสัมฤทธิ์ผลเจ้าหน้าที่ต้องทำร่วมมือผนึกกำลังกัน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นเป็นตอน ผู้บริหารต้องเข้าใจว่าจะต้องแบกรับภาระ ในขณะที่ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบงานของตน ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานตามกลวิธี และวิธีการทำงานกำหนดไว้ของหน่วยงานนั้นๆ มีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมาน รังสียกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2540: 81) ที่ชี้ให้เห็นว่า การประสานงาน เป็นการจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การประสานงานเป็นความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบงานให้เรียบร้อยสอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ผลการศึกษาของ เรืองอุไร ช่วยชู (2540: 13) ยังให้ข้อสนับสนุนว่า การประสานงานเป็นกระบวนการและแบบแผนการดำเนินงานของกลุ่ม เป็นเอกภาพของการกระทำ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน การประสานงานจึงทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เป็นการกำหนดวิธีการและระเบียบแบบแผน โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ

จากผลการศึกษาจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการกับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การบริการ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = 0.798$) กับความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานนี้แสดงให้เห็นว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่สังเกตได้ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ยูพา ตั้งตน (2538: 10) ที่ได้อธิบายให้เห็นความสำคัญของการให้บริการว่า กระบวนการให้บริการมีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริการ (Services) จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2530: 18-19) ที่ให้ข้อสนับสนุนว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ มีลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และยังจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน ทั้งยังสามารถส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้นองค์กรแบบรูปนัย จะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งองค์กรนี้นั้นจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น มีการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน กล่าวคือ องค์กรปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน ต้องมีการวางตนเป็นกลาง มีการปฏิบัติที่ไม่เอารวมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้มารับบริการหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งพบว่าประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจระบบบัตรคิว ที่ให้ความเป็นธรรมและมีความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ เวบเบอร์ (Weber: 1967) ที่ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด เป็นการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล มีลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นอกจากนี้แนวคิดของ โกรนรูส (Gronroos 1990: 102) ยังชี้ให้เห็นว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่อาจอยู่ในสภาพที่มี

ตัวตนหรือไม่ก็ตาม จะเกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่ง
จัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการ

จากความสำคัญของการให้บริการที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่าการให้บริการมีความ
สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของประชาชนผู้มาใช้
บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มารับบริการที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ดังนี้

1. ควรให้บริการในวันหยุด และควรจัดเจ้าหน้าที่บริการในระหว่างการพักเที่ยง
2. ควรเพิ่มที่จอดรถเพื่อให้สะดวกต่อการติดต่อ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ให้ข้อสนับสนุนว่า การบริการสาธารณะต้องสนองความต้องการ
ส่วนรวมของประชาชน และจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้เพียงใด ขึ้นอยู่กับระบบการ
บริหารจัดการ และพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้มาใช้บริการ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่และคุณภาพของการ
บริหารจัดการขององค์กร

ผลของการนำระบบการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้บริการประชาชน
ในสำนักงานเขตยานนาวา ให้ข้อสนับสนุนว่า การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีรูปแบบ
การให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว สะดวก สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน โดยเฉพาะการนำเอา
ระบบบัตรคิวมาใช้ เพราะทำให้เกิดความเป็นธรรม และมีความเสมอภาคในการให้บริการ
นอกจากนี้บรรยากาศของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม เป็นระเบียบ
ซึ่งผลของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตประสบผลสำเร็จในระดับดีมาก ทำ
ให้ กรุงเทพมหานคร นำไปเป็นแนวคิดในการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค (Services Link)
เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านอื่นเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษายังพบสิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุง ได้แก่ ควรมีรายละเอียดขั้นตอนการทำงานให้
ประชาชนผู้มารับบริการทราบ โดยการปิดประกาศขั้นตอนการให้บริการค่าธรรมเนียมต่างๆ และนำ
วิธีการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ เงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ลงเผยแพร่ในเว็บไซต์ (Web
Site) ของสำนักงานเขต เพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลข่าวสาร และสามารถจัดเตรียมเอกสารล่วงหน้า
ได้ครบถ้วน ซึ่งจะทำให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของหน่วยงานภาคเอกชน
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตต่างๆ

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ข้อแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไป
จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ
จำนวน 35 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

แบบสอบถาม

ชุดที่

--	--	--

หน้า 1/6

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ข้อ 1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

ข้อ 2. อายุ

- () 1. 15-30 ปี () 2. 31-45 ปี
() 3. 46-60 ปี () 4. 61 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
() 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3. ปริญญาโทขึ้นไป

ข้อ 4 อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ
() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. ค้าขาย
() 5. แม่บ้าน
() 6. อื่นๆ

ข้อ 5 ลักษณะบริการที่ผู้ใช้บริการมาใช้

- () 1. งานภาษี
() 2. งานทะเบียน
() 3. งานสิ่งแวดล้อม
() 4. งานเทคนิค
() 5. งานโยธา
() 6. งานปกครอง
() 7. งานรักษาความสะอาด
() 8. งานการคลัง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงหรือ
สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ การบริหารงาน การประสานงาน และการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการให้บริการเหมาะสม					
2. ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ					
3. ท่านคิดว่าสถานที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ					
4. ท่านคิดว่าการจัดสถานที่ให้บริการเหมาะสมกับลักษณะการให้บริการ					
5. ท่านคิดว่าการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับการบริการ					
6. ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อการให้บริการในแต่ละวัน					
7. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ง่ายต่อการติดต่อมากกว่าการมาใช้บริการแบบเดิม					
8. ท่านคิดว่ามีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว					
9. ท่านคิดว่าการบริหารแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับการบริการ					
10. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าการให้บริการแบบเดิม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีการทำงาน ประสานงานกันดี					
12. ท่านคิดว่าการประสานงานกันของ เจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีระเบียบ					
13. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ทำงานแบบร่วมมือ ร่วมใจกัน					
14. ท่านคิดว่าหัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำ ให้บริการประชาชนได้ดี					
15. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสาน การทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
16. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการดี					
17. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ดี มีความเหมาะสมกับการให้บริการ					
18. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช่ อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ					
19. ท่านคิดว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่มีความขัดแย้งกัน					
20. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ด้านต่างๆ อย่างเต็มที่					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
21. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบสุภาพ เรียบร้อย					
22. ท่านคิดว่าการบริการเป็นไปอย่างมีระเบียบ					
23. ท่านคิดว่ามีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใน การบริการเหมาะสม					
24. ท่านคิดว่าเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการ มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
25. ท่านคิดว่าท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการ					

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26. ท่านมีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานของศูนย์บริการ					
27. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ					
28. ท่านมีความพึงพอใจต่อการทำงานที่มีความประสานกันของเจ้าหน้าที่					
29. ท่านมีความพึงพอใจในขั้นตอนการทำงานในการให้บริการ					
30. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
31. ท่านมีความพึงพอใจต่ออัธยาศัยของเจ้าหน้าที่					
32. ท่านมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ					
33. ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
34. ท่านมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ					
35. ท่านพึงพอใจต่อการบริการแบบรับบัตรคิว					

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตต่อไป

นายอุทัย กนกวุฒิพงศ์
(ผู้วิจัย)

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

<u>ชื่อ-นามสกุล</u>	<u>ตำแหน่ง</u>
1.ดร.เสนีย์ สุวรรณดี	รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2.นางจิตาภา เหมะธูลิน	ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดดอกไม้
3. นายมานิช เพ็ญศิริกุล	หัวหน้าทะเบียน สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร. (2547). **One Stop Service**. มกราคม 2547. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก:
http://www.bma.go.th/onestopservice/onestop_p2.html.
- _____. (2547). **สถิติ กรุงเทพมหานคร 2545**. กองนโยบายและแผน. [ออนไลน์]
เข้าถึงได้จาก: <http://203.155.220.217/pipd/mainmenu.htm>. 10 มกราคม 2547.
- กฤษณพงศ์ จุฑะกนก. (2539). **วิธีการทำงานของพัฒนากร**. เอกสารการวิจัยส่วนบุคคล.
กรุงเทพฯ : กรมการพัฒนาชุมชน.
- กิติมา ปรีดีดิolk. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **การบริหารงานบุคคล**. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่
6-16 สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. (2540). **การจัดการองค์การ**. (เอกสารอัดสำเนา).
- จามจุรี จันทรรัตนา. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาจังหวัดสงขลา**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจียมจิตต์ จุฑาบุตร. (2539). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความทนทาน แรงจูงใจ
กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์. (2540). **ปัญหาการบริหารของ อบต**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
กรมการปกครอง.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชิต นิลพานิช. (2527). **สภาพแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**.
กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์โสภารพิมพ์.
- ชุบ กาญจนประกร. (2502). **รัฐประศาสนศาสตร์**. พระนคร: มงคลการพิมพ์.
- _____. (2526). **หลักรัฐประศาสนศาสตร์**. เอกสารประกอบการศึกษา ฉบับที่ 5,
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชูศรี ออสเตเรีย. (2534). คุณภาพบริการอมสิน ปี 2000. วารสารธนาคารอมสินพัฒนา.
(กันยายน – ตุลาคม): หน้า 4.

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. (2527). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ :
ศักดิ์โสภาคการพิมพ์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). ทฤษฎีองค์การ และการออกแบบ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

นภาพร เชียงแสน. (2538). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นุชจรินทร์ รัชชกุล. (2538). การประสานงานภายใน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปกรณ์ ศรีดอนไพร. (2529). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาผู้บริหาร
กระทรวงศึกษาธิการ.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2529). การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการไทย.
กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ปัญญา แก้วพรพงศ์. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์
ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยธิดา ตรีเดช. (2540). ศัพท์การบริหารสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ผุสดี สัตยมานะ. (2521). ระบบบริหารและระเบียบวิธีปฏิบัติราชการไทย. กรุงเทพฯ :
บริษัทประชาชน จำกัด (แผนกการพิมพ์).

พิน ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา. มปท. (อัสสัม).

พุทธิชาติ เอกนันท์. (2538). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล :
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของ
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุด. (2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของ
ข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
เลขานุการกรม. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มานิต กุลดิลกสัมพันธ์. (2528). ปัญหาการประสานงานระหว่างตำรวจเทศกิจกับเขต.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุพา ตั้งตน. (2538). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:
ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เรืองอุไร ช่วยชู. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจิตรา ธนะวิศาล. (2525). การประสานงานภายในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมวิชาการ
กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2533). การบริหารครบวงจร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมสพับลิชชิงจำกัด.
- วุฒินนท์ วิลคิลป์. (2533). บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยม
เพื่อพัฒนาชนบท. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพร กุฎีรัตน์ (2545) ประสิทธิภาพของการให้บริการในศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร:
ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนสังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1. วิทยานิพนธ์คณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540) องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ปรับปรุงใหม่).
กรุงเทพฯ : แผนกพัสดุ สำนักการเงินและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมชัย สุชาติเจริญยิ่ง. (2535). การประสานงานในการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม:
ศึกษาเฉพาะกรณี กองสิ่งแวดล้อมโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2523). การบริหาร : กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมบูรณ์ สอนประภา. (2536). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของคณะกรรมการสภาตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. (2529). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBA. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สมาน รังสิโยภักดิ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2540). การบริหารราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 7
ปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สวัสดิการ สำนักงาน ก.พ.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยา มานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักนโยบายและแผน, กรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ
กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงาน
ฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

_____. (2545). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2545 – 2549.
กรุงเทพมหานคร.

สุธิดา รัตนวานิชย์พันธ์. (2538). บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของพยาบาล
โรงพยาบาลชุมชน : จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสรี ชาเลลา. (2527). ทักษะของประชาชน และผู้นำท้องถิ่นที่มีต่อบทบาทของสภาตำบล
ในการวางแผนและปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี สภาตำบล
ภูเงิน อ.เสลาภูมิ จ.ร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
อรุณ รักธรรม. (2523). การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
อนวัจน์ ศุภชุตikul. และคณะ. (2541). ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ, รูปแบบสำหรับ
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

อัสยุทธิ์ สุทธิธวิล. (2538). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร.**
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัมเรศม์ ชาวสวนกล้วย. (2534). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหตุ**
ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล
สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Becker and D. Neuhauser. (1975). **The Efficient Organization.** New York: Elsevier Scientific
Publishing Co.,

Brown, W., and Moberg, D. (1980). **Organization Theory and Management: A Macro**
Approach. Wiley, New York.

Dubrin, A.J. (1984). **Foundation of Organization Behavior: An Applied Perspective.**
NJ : Prentice – Hall Englewood Cliffs.

Elmore Peterson and Plowman, E. Grovenor. (1993). **Business Organization**
and Management. Homewood Illinois : Richard D. Irwin.

Gibson, J.L., Ivacerick, J.M. and Donnelly, J.H. (1973). **Organization: Behavior Structure**
and Process. Texas : Business Publication.

Gronroos, Christian. (1990). **Service Management and Marketing.** Massachusetts : Lexington
Books.

Halpin, A.W., and Groft, D.B. (1966). **Theory Organization Climate of School.**
Chicago : Midwest Administration Center.

Herzberg, Frederick. (March, 1968). “motivation, Moral and Money”. **Psychology Today.**

Katz, Daniel and Kahn, L. (1978). **The Social Psycology of Organization.** 2nd ed. New York:
John Wiley & Sons.

Likert, R. (1967). **The human organization : Its management and value.** New York:
McGraw-Hill.

Litwin, G.H., and Stringer, R.A. (1968). **Motivation and Organization Climate.** Boston:
Division of Research Hardware University Graduate School of
Business Administration.

Richard E. Elmore (1993) "Organizational Models of Social program Implementation."

The Policy Process : A Reader. Edited by Michael Hill. New York: Harvester
Wheatsheaf, 1993.

Simon, Herbert A. (1960). **Administrative Behavior.** New York: The Mcmillan Company.

Vroom, H. Victor. (1964). **Work and Motivation.** New York: John Wiley and Sons, Inc.,

Weber, Max (1976). **The Theory of Social and Economic Organization.** (A.M. Henderson &
T. Parson, Trans.) New York: the Free Press.

Zaleanik, Abraham and Others. (1958). **Motion Productivity and Satisfaction of Workers.**
Massachusetts: Devition of Research, Harward University.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายอุทัย กนกวุฒิพงศ์	
วัน เดือน ปีเกิด	21 มิถุนายน 2502	
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตร์บัณฑิต	พ.ศ.2535
	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	
	นิติศาสตร์บัณฑิต	
	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	พ.ศ.2530
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	สมาชิกสภาเขตยานนาวา	พ.ศ.2540-ปัจจุบัน
	สภาเขตยานนาวา	
	รองประธานสภาวัฒนธรรม	พ.ศ.2545-ปัจจุบัน
	เขตยานนาวา	
	สภาเขตยานนาวา	