

ปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของ
สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี

Organizational Health Factors Affecting Quality of Service of Development
Department Office at Ratchaburi Province

เอกรัตน์ ครุฑชา

Akarat Krutch

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Muban Chomung Ratchabhat University

Email: nutt_go@hotmail.com

Received February 20, 2018; Revised February 27, 2018; Accepted April 20, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสุขภาพองค์การและระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพองค์การกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี ใช้วิธีวิจัยแบบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 79 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.38) เมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ (4.39) ด้านการบำรุงรักษา (4.38) ด้านภารกิจ (4.36) และในส่วนคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการตอบสนอง (4.50) ด้านการให้ความมั่นใจ (4.43) ด้านการเอาใจใส่ (4.42) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.50) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (4.24)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรีกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($r=0.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านภารกิจ อยู่ในระดับสูง ($r=0.81$) ด้านการ

บำรุงรักษา อยู่ในระดับสูง ($r=0.72$) และด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ อยู่ในระดับสูง ($r=0.69$) ตามลำดับ

3. ปัจจัยสุขภาพองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางบวก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภารกิจ ($\beta=0.777$) และด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ($\beta=0.212$) โดยตัวแปรพยากรณ์สามารถทำนายตัวแปรเกณฑ์ได้ร้อยละ 81.40

คำสำคัญ: สุขภาพองค์การ; คุณภาพการบริการ; สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี

Abstract

The purposes of the study were to 1) study the level of organizational health and the level of quality of service of development department office at Ratchaburi province 2) study correlation of organizational health and quality of Service of development department office at Ratchaburi province 3) study organizational health factors affecting quality of service of development department office at Ratchaburi province. The samples consisted of 79 personnel at Ratchaburi province by using simple sampling. The research instrument for data collection was 5 point scale questionnaire. Data analysis was carried out by measuring Frequency, Mean, Standard Deviation, Pearson's correlation as well as Multiple Regression Analysis.

The findings revealed as follows:

1. The organizational health was found at a high level overall (4.38), but foremost to development and change (4.39), maintenance (4.38), and then to the mission (4.36). But the service quality was found at a high level overall (4.38), but foremost to responsiveness (4.50), confidence (4.43), empathy (4.42), reliability (4.50) and then to technology (4.24).

2. The correlation of organizational health and quality of Service was found at a high level overall ($r=0.76$) but foremost to mission ($r=0.81$) maintenance ($r=0.72$) and development and change ($r=0.69$).

3. The organizational health variables had a direct effect on the service quality at .05 level of statistical significance. The effects of the service quality were characterized into 2 following kinds, i.e., 1) mission ($\beta=0.777$) 2) development and change ($\beta=0.212$). The result of the prediction was 81.40 percent.

Keywords: Organizational health; Service quality; Development department office at Ratchaburi Province

บทนำ

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในทุกมิติทั้งภายนอกและภายในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มิติด้านเศรษฐกิจโลกแบบเสรีนิยมที่มุ่งแสวงหากำไรโดยไร้จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อบ้านเมืองส่งผลให้เสถียรภาพทางเศรษฐกิจเปราะบางเนื่องจากความผันผวนของปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจในขณะที่มิติทางสังคมทางด้านที่ฝังรากลึกอยู่ในกระแสบริโภคนิยม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาประเทศตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมา ส่งผลให้ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาที่สูงขึ้นตามลำดับ ได้แก่ เศรษฐกิจไทยมีขนาดใหญ่ขึ้น มีฐานการผลิตและบริการที่มีความเข้มแข็งและโดดเด่นในหลายสาขา และความร่วมมือกับมิตรประเทศทั้งในรูปทวิภาคีและพหุภาคี รวมถึงความร่วมมือกับประเทศในอนุภูมิภาคและอาเซียนมีความเข้มข้นและชัดเจนขึ้น ขยายโอกาสด้านการค้าและการลงทุนของไทยเพิ่มขึ้น ในขณะที่โครงสร้างพื้นฐานมีการพัฒนาครอบคลุมมากขึ้น และการบริการทางสังคมทุกด้านที่มีความครอบคลุมทั่วถึง ทำให้รายได้ประชาชนสูงขึ้นปัญหาความยากจนลดลง และคุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น นอกจากนี้ทรัพยากรธรรมชาติร้อยละสิบและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว มีภาวะขยะล้นเมือง และการบริหารจัดการน้ำยังไม่เป็นระบบโครงข่ายที่สมบูรณ์ ในขณะที่ความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศผันผวนมีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้กฎเกณฑ์และกฎระเบียบของสังคมที่เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความเข้มงวดมากขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งสะท้อนถึงปัญหาการจัดการภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเพราะการบริหารจัดการยังขาดเอกภาพ และการปฏิรูปกฎหมายเพื่อพัฒนาประเทศยังล่าช้า การบริหารจัดการภาครัฐยังอ่อนแอ ภาครัฐมีขนาดใหญ่และรายจ่ายประจำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำ ขาดระบบการทำงานที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นๆ การให้บริการประชาชนยังต้องปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสากล ขณะที่การทุจริตและประพฤติมิชอบได้ขยายไปในวงกว้างทั้งในภาครัฐ เอกชนและองค์กรเอกชน นอกจากนี้ กฎหมายหลายฉบับยังไม่ได้มาตรฐานสากลเนื่องจากล้าสมัยและกระบวนการตรากฎหมายยังมีจุดอ่อนหลายประการ ตลอดจนกระบวนการยุติธรรมยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถอำนวยความยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสองได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย ระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการให้บริการของท้องถิ่นขาดความโปร่งใส ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความยุติธรรมได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งการทุจริตประพฤติมิชอบในสังคมไทย การพัฒนาระยะต่อไปจึงต้องเร่งปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง โดย

มุ่งเน้นในเรื่องการลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ รวมทั้งประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น และการลดจำนวนการดำเนินคดีกับผู้ได้กระทำความผิด โดยมีแนวทางการพัฒนาสำคัญประกอบด้วย 1) ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาทภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า 2) ปรับปรุงกระบวนการงบประมาณและสร้างกลไกในการติดตามตรวจสอบการเงินการคลังภาครัฐ เพื่อให้การจัดสรรและการใช้จ่ายมีประสิทธิภาพ (3) เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกตรงตามความต้องการ 4) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง 5) ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สังคมไทยมีวินัย โปร่งใส และยุติธรรม และ 6) ปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากลหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรีจัดเป็นหน่วยงานราชการที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ฉะนั้นการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การที่มีส่วนราชการมีการให้บริการที่ดี จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์ และมีส่วนผลักดันให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การประเมินคุณภาพการบริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการบริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และการให้บริการนั้นมีมาตรฐานระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหา อุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การศึกษาครั้งนี้เพื่อที่จะได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เป็นปัจจัยขัดขวางต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรีอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสุขภาพองค์การกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพองค์การกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยสุขภาพองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับปัจจัยสุขภาพองค์กรและระดับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดด้านสุขภาพองค์กรและคุณภาพการบริการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงาน ประกอบไปด้วย ข้าราชการ พนักงานราช ลูกจ้าง ของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี จำนวน 79 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจัดหมวดหมู่ เข้ารหัส และวิเคราะห์หาค่าโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละเพื่อบรรยายรายละเอียดของคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสุขภาพองค์กรและระดับคุณภาพการบริการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์กรและคุณภาพการบริการ ใช้สถิติหาค่าความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (pearson correlation)

3.4 การวิเคราะห์ปัจจัยสุขภาพองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใช้สถิติอนุมาน โดยหาค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 ส่วนเพศชายมีเพียง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 เท่านั้น อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 24-35 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ อายุ 48-59 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 และอายุ 36-47 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.70 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 สถานะของท่านส่วนใหญ่ข้าราชการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และลูกจ้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 27,531-33,061 บาท จำนวน 85 คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือ รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รายได้ 15,001-20,000 บาทจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ท่านอาศัยอยู่ที่อำเภอส่วนใหญ่ คือ อำเภอเมืองราชบุรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 อำเภอบ้านโป่ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 อำเภอโพธาราม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 อำเภอปากท่อ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 อำเภอดำเนินสะดวก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 อำเภोजอมบึง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 อำเภอบางแพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 อำเภอสวนผึ้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 อำเภอบ้านคา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และอำเภอวัดเพลง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

2. ข้อมูลผลการวิเคราะห์ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี สามารถสรุปได้ ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวม

ปัจจัยสุขภาพองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านภารกิจ	4.36	0.532	มากที่สุด
ด้านการบำรุงรักษา	4.38	0.462	มากที่สุด
ด้านการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์	4.39	0.501	มากที่สุด
รวม	4.38	0.498	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.39 รองลงมาคือ ด้านการบำรุงรักษา ค่าเฉลี่ย 4.38 และส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านภารกิจ ค่าเฉลี่ยน้อย 4.36 ตามลำดับ

3. ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน

จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวม

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านสิ่งสัมผัสได้	4.24	0.567	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.30	0.563	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.50	0.570	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.43	0.571	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่	4.42	0.582	มากที่สุด
รวม	4.38	0.570	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนอง

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.50 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านการเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.30 และส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้ ค่าเฉลี่ยน้อย 4.24 ตามลำดับ

4. ข้อมูลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดราชบุรี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพองค์การกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี

ปัจจัยสุขภาพองค์การ	คุณภาพการบริการ		
	Pearson correlation(r)	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการกิจ	0.892**	.000	สูง
ด้านการบำรุงรักษา	0.744**	.000	สูง
ด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์	0.761**	.000	สูง
ภาพรวม	0.799**	.000	สูง

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรีกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับสูง ($r=0.799$) โดยด้านที่มีความสัมพันธ์ในอันดับแรก คือ ด้านการกิจ อยู่ในระดับสูง ($r=0.892$ 0.01) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ($r=0.761$) ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบำรุงรักษา ($r=0.744$)

5. การวิเคราะห์ปัจจัยสุขภาพองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการบริการ

ปัจจัยสุขภาพองค์การ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.332	.261		1.267	.209
1. ด้านภารกิจ	.767	.098	.777	7.810	.000*
2. ด้านการบำรุงรักษา	-.062	.105	-.055	-.591	.557
3. ด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์	.223	.082	.212	2.710	.008*

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ปัจจัยสุขภาพองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางบวก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภารกิจ ($\beta=0.777$) และด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ($\beta=0.212$) โดยตัวแปรพยากรณ์สามารถทำนายตัวแปรเกณฑ์ได้ร้อยละ 81.40 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$\hat{y} = 0.332 + 0.767 (X_1) + 0.223 (X_3)$$

$$Z = 0.767 (x_1) + 0.223 (x_3)$$

สรุป

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากกรมการพัฒนาชุมชนทุกจังหวัดได้มีบทบาทและหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการ และแนวทางในการพัฒนา

ชุมชนระดับชาติ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ เอกชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการพัฒนาชุมชนได้ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความสามารถและความเข้มแข็งของชุมชน จัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐานการพัฒนาชุมชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินความก้าวหน้าและมาตรฐานการพัฒนาของชุมชน พัฒนาระบบและกลไกในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้การจัดการความรู้การอาชีพการออมและการบริหารจัดการเงินทุนของชุมชน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของประชาชนชุมชนผู้นำชุมชน องค์การชุมชน และเครือข่ายองค์การชุมชนวิเคราะห์ สนับสนุนและพัฒนา ระบบข้อมูลสารสนเทศชุมชน ส่งเสริมการใช้ประโยชน์และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศชุมชน เพื่อใช้ในการวางแผนบริหารการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศึกษาวิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและสร้างองค์ความรู้เพื่อใช้ในการพัฒนาชุมชน และการจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน ผูกอบรวมและพัฒนาข้าราชการเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน องค์การชุมชนและเครือข่ายองค์การชุมชนให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งให้ความร่วมมือทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ที่ได้รายงานเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวว่ามีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย นับเป็นการสร้างคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

2. ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก บทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอได้ทำการบริหารงานพัฒนาชุมชนและการบริหารการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องในอำเภอให้เป็นไปตามนโยบายของอำเภอจังหวัด กรมการพัฒนาชุมชนกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำในการส่งเสริมศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์การชุมชนและเครือข่ายองค์การชุมชนในการบริหารจัดการชุมชนการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้านทั้งในด้านวิชาการและการปฏิบัติงานประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การพัฒนาเอกชน ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร องค์การชุมชนและเครือข่ายองค์การชุมชนจัดทำศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับอำเภอจัดเก็บและหรือประสาน การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนรวบรวมและทำแผนงาน/โครงการของอำเภอในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและให้บริการองค์การชุมชนและเครือข่ายองค์การชุมชนในการบริหารและดำเนินงานเกี่ยวกับ ระบบข้อมูลและแผนงาน/โครงการ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบัญญานธุรการทั่วไปงานการเจ้าหน้าที่ งานงบประมาณการเงินและบัญชี งานประชาสัมพันธ์และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

กรุงเทพมหานครธนบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เนื่องจากมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐ และสุขภาพองค์การของรัฐเป็นองค์การที่มีสุขภาพที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยที่หน่วยงานพัฒนาชุมชน ไม่เพียงแต่สามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมเท่านั้น หากแต่ยังคงเป็นองค์การที่สามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาว และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถขีดความสามารถในการอยู่รอดนั้นต่อไปได้อีก ซึ่งหลักการสำคัญขององค์การสุขภาพดีจะแสดงออกมาในหลายมิติซึ่งประกอบด้วย มิติความต้องการในงานที่รับผิดชอบ (task needs) มิติความต้องการบำรุงรักษาองค์การ (maintenance needs) และความต้องการเติบโตของระบบ (growth needs of the system) ทั้งนี้สุขภาพองค์การที่ดีสะท้อนถึงสภาพที่องค์การมีชื่อเสียง มีคุณค่า และมีกระบวนการบริหารงานภายในที่ราบรื่นไม่มีความตึงเครียด รวมทั้งมีความมั่นคงด้วย รวมทั้งมีความสามารถในการปรับตัว มีความตระหนักในเอกลักษณ์ของตนเอง และมีความสามารถในการทดสอบสภาพความเป็นจริงในสังคม และสุขภาพขององค์การนี้เองเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย ภายใต้ระบบการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่มีข้อมูล มีการสื่อสารที่ดี มีความขัดแย้งน้อย และองค์การเป็นระบบเปิดที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นสูง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของนรารัตน์ อ่อนศรี (2554) ที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุขภาพ/อรรถาธิบายมิติ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก

4. จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยมาเป็นข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานเพื่อใช้ในแนวทางการพัฒนาการคุณภาพการบริการของหน่วยงานสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรีเพื่อให้คุณภาพการบริการดีขึ้น คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาในด้านภารกิจเป็นลำดับต้นๆ เนื่องจากการจะกำหนดการปรับปรุงการพัฒนาจะต้องคำนึงในด้านภารกิจที่เป็นภารกิจหลักก่อนด้านภารกิจรองด้านอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2560). *บทบาทหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด*. ค้นเมื่อ พฤษภาคม 20, 2560, จาก <http://ratchaburi.cdd.go.th/>
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *สุขภาพองค์การ*. ค้นเมื่อ พฤษภาคม 17, 2560, จาก <http://www.tpa.or.th/>
- นรรัตน์ อ่อนศรี. (2554). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่/แจ้งวัฒนะ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
