

ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขต
ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

SERVICE EFFICIENCY PROVIDE BY THE COMMUNITY DEVELOPMENT AND
WELFARE SECTION, DON MUENG DISTRICT OFFICE

รณชัย สุขวนิช¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา
1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 2) ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 3) ภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 4) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) ภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่า t-

test และค่า F-test หรือค่า One Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธีการ Scheffe' test เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่และทดสอบสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple linear regression)

ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านพนักงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบริการ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิด

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

เห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และการศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรด้านองค์กร ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ร่วมกัน พหุคูณได้ร้อยละ 43.3 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 2.429 + 0.197 + 0.128 + 0.086$$

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

Abstract

This study aimed to study: 1) individual factors of people who use services of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok. 2) Efficiency of services of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok. 3) The image of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok. 4) To compare the efficiency of services of Community Development and Social

Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok categorize by individual factor 5) The image of the organization that affect to efficiency of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok service. The Samples used in the Research. The people who use the services of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok amount 400 peoples. Analyze statistic such as frequency, percentage, average and standard deviation to hypothesis testing by t-test and F-test or OneWay ANOVA. In cases the difference was statistically significant. To detect differences in pairs. The significance level 0.05 or 95% confidence level using a formula based on how Scheffe 'test to test the difference in pairs. And regression testing complexes (Multiple linear Regression).

The study indicated that Corporate image of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok Found that most of the samples gave importance to the image of the organization of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office. Bangkok Overall at the highest level When considering each aspect In descending

order is the organization, followed by the employees in terms of social responsibility and service. Comparison of opinions of service recipients on the level of civil service performance Classified by population characteristics, found that people with different professions There are opinions on the efficiency level of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok is different. And the study of the organization's image affects the efficiency level of Community Development and Social Welfare Department Don Mueang District Office Bangkok significance at the level of 0.05 Together predicted 43.3 percent can write the equation as follows

$$Y = 2.429 + 0.197 + 0.128 + 0.086$$

Keywords: Performance, Service, Don Mueang District Office Bangkok

บทนำ

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management - TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทย

อย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้

ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

จากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผล การปฏิบัติงานการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน แต่ก็ยังคงมีประเด็นที่น่าสนใจอันนำมาสู่การทำความเข้าใจในครั้ง นี้ว่า คุณค่าของการวัดของผู้รับบริการเพื่อสะท้อนคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตดอนเมืองที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น เป็นเครื่องชี้วัดที่สะท้อนถึงการให้บริการอย่างแท้จริงหรือไม่ เพียงใด และการกำหนดเครื่องมือเพื่อชี้วัดการให้บริการจากผู้รับบริการนั้น มีตัวแบบหรือทฤษฎีพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานกำหนดแนวทางปฏิบัติหรือการวัดหรือไม่ และความสนใจของผู้เขียนเองว่า หากได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการ ตามตัวแบบที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย จะให้ผลของการวัดที่สะท้อนมิติของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นหรือไม่ รวมทั้งจะสามารถพัฒนาตัวแบบการให้บริการเป็นเครื่องมือพื้นฐานเพื่อการตรวจวัดการให้บริการของหน่วยงาน (Service Quality Diagnostic Tools) ได้เพียงใด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่าย

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ให้ดีขึ้นโดยลำดับสืบไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

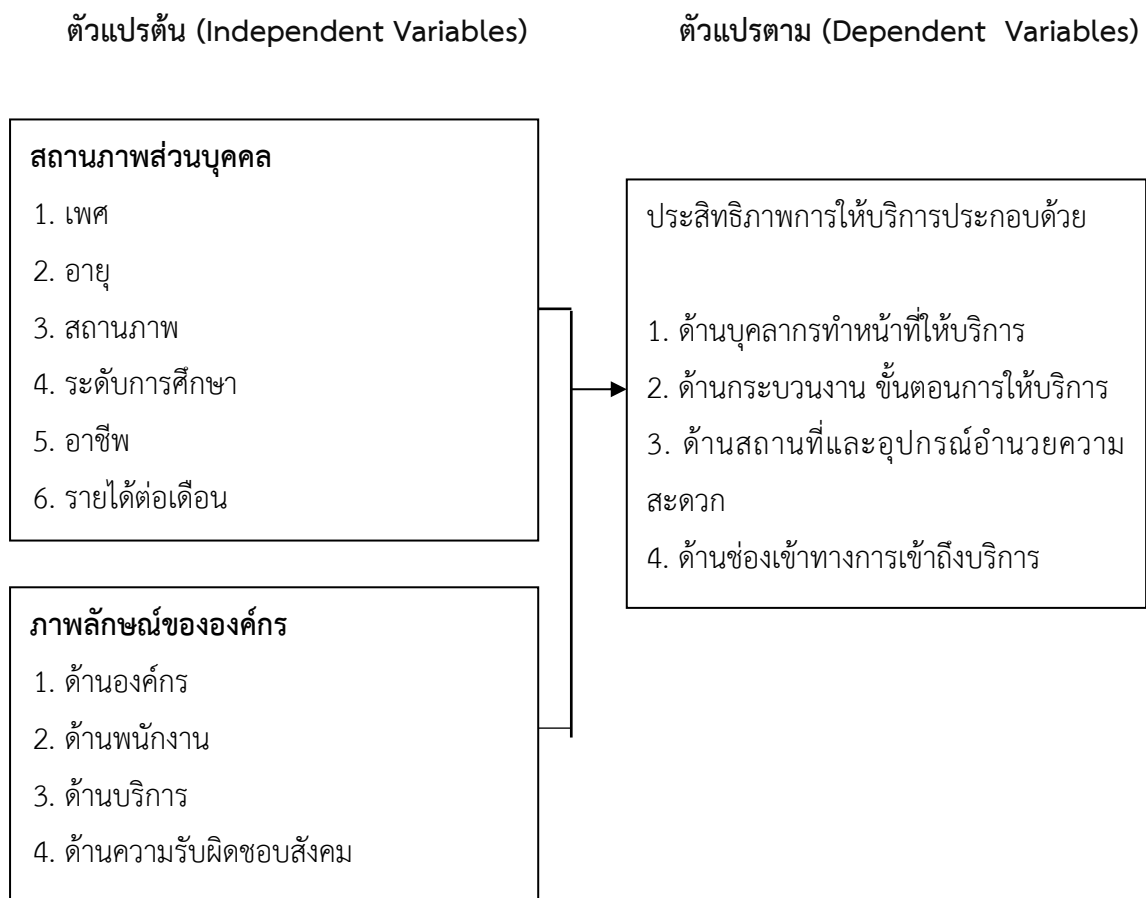
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. ภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้วิจัยได้มีทำการวิจัย ตามแนวคิดทฤษฎี 3 ด้าน โดยเลือกใช้ ทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคลของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 41-42) ทฤษฎีประสิทธิภาพของการให้บริการของ Elmore Peterson and E. Grosvenor Plowman (1953: 433), Herbert A.

Simon (1960: 180-181) และทฤษฎีการให้บริการของ Millet (1954: 397-400) ในการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยมีกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้

ระเบียบวิธีการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยของ

Elmore Peterson and E. Grosvenor P; owman (1953: 433)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการบริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร (ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน

นอน) โดยใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 400 คน

แทนสูตรการคำนวณหา n = (จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับประชากรที่มีขนาดใหญ่)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 50% หรือ 0.50)

E คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z คือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) $>> Z = 1.96$

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (จะต้องสอดคล้องกับค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นนั้นๆ) เช่น ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 ตัวอย่างและเพื่อป้องกันผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามยังไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาวิจัยที่เน้นการดำเนินงานเชิงปริมาณ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นตอนนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ กลุ่มกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ คือ 1) ด้านบุคลากรทำหน้าที่ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องเข้าทางการเข้าถึงบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ คือ 1) ด้านองค์กร 2) ด้านพนักงาน 3) ด้านบริการ 4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อมูลทั้งส่วนที่ 2 และ 3 ใช้ระดับการวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (ธานินท์ ศิลปจารุ 2549, น.77) 5 อันดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและค่าน้ำหนักตัวเลขตามวิธีวิจัยของลิเคิร์ต (Likert Scale) ตามระดับความสำคัญดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก
- 3 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมาย ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแปลค่าโดยกำหนดช่วงในการจำแนก ดังนี้

$$\text{ช่วงการวัด} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าได้} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลค่าความหมายของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ดังนี้

4.21-5.00	ระดับความสำคัญมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับความสำคัญมาก
2.61-3.40	ระดับความสำคัญปานกลาง
1.81-2.60	ระดับความสำคัญน้อย
1.00-1.80	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาวิจัยที่เน้นการดำเนินงานเชิงปริมาณ ดังนั้นการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมี 2 วิธี คือ

1. ตรวจสอบเครื่อง โดยนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ว่าประเด็นคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ประสงค์การวิจัย

หลังจากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยแทนค่าสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง (index of item - objective congruence)

R คือ คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การแปลความหมายมีดังนี้

ค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นวัดตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC น้อยกว่า 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นวัดไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ

ตรวจสอบแบบสอบถาม

โดยค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งชุดมีค่าอยู่ในระหว่าง 0.667-1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ ดังนั้นแบบสอบถามดังกล่าวจึงตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตที่มีได้เป็นตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยวิธีการของ Cronbach's วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง หรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นจะต้องอยู่ที่ระดับ 0.70 เพื่อแสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่สามารถยอมรับได้ (Hair, Anderson & Tatham, 1998; Hair, Black, Cabin & Anderson, 2010) และมีความเชื่อมั่น จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป (ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2554,

หน้า 154-155) โดยงานวิจัยนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 8.20

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามในส่วนต่างๆในการวิเคราะห์ผลดังนี้

1. เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ กลุ่มกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์หาข้อสรุปของสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ระหว่าง ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กับ ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Independent t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และใช้สถิติการหาความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธีการ Scheffe' test เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ระหว่าง ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร กับส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple linear regression) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (dependent variable, outcome, Y) 1 ตัว และตัวแปรอิสระ (independent variable, predictor, X) หลายตัวพร้อมกัน เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ ทิศทางความสัมพันธ์ และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครผลการวิเคราะห์ ระดับ

ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.80 อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 -50 ปี จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ 51- 60 ปี จำนวน 101 ราย สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ตามลำดับระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.20 ตามลำดับ อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.20 ตามลำดับ รายได้ ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 ตามลำดับ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) รองลงมาคือ ด้านช่องเข้าทางการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.46)ด้านบุคลากรทำหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.41)ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.39) ตามลำดับ

ภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ ระดับภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือด้านองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ = 4.38) รองลงมา คือ ด้านพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.33) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) ด้านบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.32) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรด้านองค์กร ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการงานของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง

กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 43.3

อภิปรายผล

ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสิณี มาลัย (2559) ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพและประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ไม่มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ภาพลักษณ์ขององค์กรด้านองค์กร ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพ ของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอน

เมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ทำการศึกษา การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ให้บริการในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ตีมัน ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 46.50

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างสมบูรณ์ว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างจากผลการศึกษาฉบับนี้มากน้อยเพียงใด
2. ควรทำการศึกษา กับกลุ่มประชากร กลุ่มอื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง วางแผนกลยุทธ์กับกลุ่มที่มาใช้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุดกับประชาชนในแต่ละกลุ่มแต่ละพื้นที่ได้

บรรณานุกรม

- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน.(2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ชุบ กาญจนประกร. (2510). *หลักรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตุลา มหาผาสุกานนท์. (2545). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: นศ. พัฒนา.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS*. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ.
- ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง. (2554). *การทำวิจัยทางสังคม หลักการปฏิบัติวิธีปฏิบัติและสถิติ*. ชลบุรี, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนี มาลัย. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพ, 3(ฉบับที่ 1 มกราคม 2559)*.
- Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3d ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Grant, George F. (1979). *Development administration: Concepts, goals, methods*. Madison: The University of Wisconsin.
- Hair J.F., Tatham R.L., Anderson R.E. and Black W. (1998). *Multivariate data analysis*. (5th ed.). Prentice-Hall: London.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Likert, R.A.(1932). Technique for the Measurement of Attitudes, *Arch Psychological*, 25(140), 1 – 55.
- Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill.: Richard D. Irwin.
- Simon, Herbert A. 1960. *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.