

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี
GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF EFFECTIVE PUBLIC SERVICES OF INSTITUTE
FOR SKILL DEVELOPMENT 11, SURATTHANI

อัญชิษฐา ชาญณรงค์¹
AUNCHIDTHA CHANNARONG
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ.2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 54 คน และกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 0.898 และ ค่าความเชื่อมั่นกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ เท่ากับ 0.867 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ f-test

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน ในส่วนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ต้องมีการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ครอบคลุมระยะเวลาการทำงาน ใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน และใช้กลไกคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานฝีมืออาชีพ จังหวัด (กพร.ปจ.) การประกันคุณภาพ การเพิ่มผลิตภาพแรงงาน เป็นแนวทางในการดำเนินงานและขับเคลื่อนภารกิจของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ให้สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์

คำสำคัญ : 1. การพัฒนา 2. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

Abstract

The objectives of this research were to study the level of the Efficiency Performance in services to the people of Suratthani Institute For Skill Development 11, to study the factors that affect to the Efficiency Performance in services to the people of Suratthani Institute For Skill Development 11, to compare the factors that affect to the Efficiency Performance in services to the people of suratthani Institute For Skill Development 11 which classified by personal factors and to study the state of problem and the suggestion in order to find out the guideline to the Efficiency Development in services to the people of Suratthai Institute For Skill Development 11. The samples group were divided into 2 groups consisted of Suratthani Institute For Skill Development 11 Officers, totally 54 persons and service Users, totally 350 persons. The data were collected by questionnaire with the reliability of the officer at 0.898 and 0.867 of Service user. To analyze the Descriptive Statistic data by using Frequency, Percentage, Standard Deviation, t-test and f- test.

The results of the study were found that the level of the Efficiency Performance in services to the people of Suratthani Institute For Skill Development 11 and factors that affected to the Efficiency Performance in services to the people of Suratthani Institute For Skill Development 11, overall were at high level. However, the results when each aspect was considered, all were found at high level. In addition, the result after compared the factors that affect to the Efficiency Performance in services to the people of Suratthani Institute For Skill Development 11 classified by basic data, the overall were found the gender, age,

education background, occupation and revenue, overall found as followed, fairness of services receiving aspect, on time delivering services aspect, appropriate services aspect and continuous services aspect had strategic significant different at 0.05 Regarding to progressive service aspect had not different otherwise, regarding to guideline to the Efficiency Development in services to the people of Suratthani Institute For Skill Development 11 had to increase working integrated altogether with government and private sectors in order to develop labor skill, National Skill Standard Testing reducing working time, using more technologies and cooperate with Skill Development Sub-Committee and also Province Skill Development Institute, Quality Assurance, Increasing of Labor Productivity to be the guideline of the operation and driving the mission of Suratthani Institute For Skill Development 11 to be moving forward with more efficiency and can meet requirement of the service users according to their objectives.

Key words: Development, Efficiency Performance in services

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการเรียกร้องบริการที่ดีขึ้นจากประชาชน เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนต่อสังคมง่ายขึ้น ระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยของประชาชนที่สูงขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการประชาชนที่จะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและมีความเป็นธรรม ทั้งนี้ การให้บริการเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและพยายามผลักดันมาโดยตลอด ดังนั้น การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่ดำเนินการได้ไม่ยากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีความหลากหลายและซับซ้อน ทำให้การดำเนินการต่างๆ ต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานราชการต่างๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ (สมพรรัตน์ สกฤตดิษฐ์, 2554 : 1)

ด้วยเหตุนี้ จึงต้องเร่งพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งองค์กรภาครัฐในประเทศไทยเห็นความสำคัญของการบริหารงานในองค์กรมากขึ้น เน้นการตอบสนองความต้องการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีการให้บริการที่เพียงพอ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีเครื่องมือสำหรับวัดความพึงพอใจ เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติ

ราชการของตนเอง ดังนั้นภาครัฐจึงให้ความสำคัญกับการวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานด้านการบริการ มีเป้าหมายการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างดีที่สุด รวดเร็ว ทันเวลาและเสมอภาค เมื่อประชาชนได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐานและเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (เพลินพิศ คำพันธุ์, 2559 : 1)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความสำเร็จมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2553 : 1) นอกจากนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการและข้าราชการคำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ โดยมีประเด็นสำคัญ คือ การดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ ความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม จึงต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่ต้องสอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546) นอกจากนี้ ในเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้ส่วนราชการต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการตามกรอบแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ 2560 (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2559 : 117)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจหลักของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการ และได้ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน จึงต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและเตรียมพร้อมรองรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2. โจทย์วิจัย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับใด มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี และมีปัญหาและมีแนวทางการในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี อย่างไรบ้าง

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

เพื่อทราบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี รวมถึงทราบถึงปัญหาและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรงสำหรับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี และหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) โดยมีแนวทางวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 จำนวน 2,740 คน และเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 54 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 2,740 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 : 1088 อ้างถึงใน วรรณะ บรรจง, 2556 : 167) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 350 คน และกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 54 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี เพื่อใช้สถิติทดสอบข้อมูลสมมติฐาน ดังนี้ คือ สถิติ t-test และ สถิติ F-test และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้การแจกแจงความถี่ ประกอบการพรรณนาความ (Description Analysis)

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้นที่ปฏิบัติงาน ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Groups) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยเป็นการอธิบายลักษณะเชิงเนื้อหา (Content)

6. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 30,001 – 40,000 บาท

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับมากที่สุดคือด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ ตามลำดับ ปรากฏผล ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการแก่ผู้รับบริการได้รวดเร็ว ทันเวลา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

2.2 ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเพียงพอ จัดหาวัสดุและอุปกรณ์ใช้ในการฝึกอบรมอย่าง

เพียงพอ มีงบประมาณในการประสานงานการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารงานในหน่วยงานอย่างเพียงพอ และมีงบประมาณในการจ้างวิทยากรนอกอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีครุภัณฑ์การฝึกที่ตรงตามหลักสูตรการฝึกอย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีวัสดุในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีวัสดุสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการและปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2.4 ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ หน่วยงานมีนโยบายให้บุคลากรบริการการพัฒนาฝีมือแรงงานแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง หน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการอย่างเหมาะสมถูกต้อง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว หน่วยงานมีการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และหน่วยงานมีการจัดสรรบุคลากรได้เหมาะสมกับภารกิจ ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับมากที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ปรากฏผล ดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพอ่อนน้อมและ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างเป็นกันเองด้วยไมตรีจิต เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดในเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

3.2 ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอพร้อมรองรับการให้บริการตรงตามความต้องการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีป้ายบอกสถานที่และจุดให้บริการแสดงไว้ชัดเจน ท่านได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีระบบหรือขั้นตอนการให้บริการที่ สะดวก ไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์อย่างเพียงพอ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถสำหรับการให้บริการประชาชน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีหลักสูตรการฝึกอย่างเพียงพอตรงตามความต้องการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีวัสดุสำหรับการฝึกอบรมที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีสถานที่จอดรถ และจัดบริเวณที่นั่งสำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการติดตามงานและรับผิดชอบต่อผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีศักยภาพเท่าเทียมกันพร้อมตอบสนองความต้องการสำหรับผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีการเปิดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จัดตารางอบรมไว้ชัดเจนและมีอย่างต่อเนื่องตลอดปี และผู้รับบริการสามารถรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ได้อย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับการสนับสนุนการให้บริการอย่างเต็มที่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีเอกสาร คู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ แผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

4. ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี (กลุ่มตัวอย่าง : เจ้าหน้าที่) สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน สำหรับข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี (กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนผู้รับบริการ) โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศ แตกต่างกันด้านการให้บริการทันต่อเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อายุ และระดับการศึกษา แตกต่าง

กัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาชีพ แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รายได้ แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านบุคลากรบางท่านปฏิบัติงานไม่ตรงตามตำแหน่งงาน ไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน ขาดการเอาใจใส่ในรายละเอียดการให้บริการ บุคลากรบางตำแหน่งมีไม่เพียงพอโดยเฉพาะสายช่าง เนื่องจากมีการโยกย้าย บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน บุคลากรขาดการประชาสัมพันธ์ภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี บุคลากรขาดทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรไม่มีจิตบริการ บุคลากรปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน และมีการเปลี่ยนตำแหน่งด้านงบประมาณ ประกอบด้วย เงินงบประมาณมีจำกัด มีการจัดสรรงบประมาณล่าช้า งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ วัสดุ อุปกรณ์มีจำนวนน้อย การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์หลักสูตรการฝึกเตรียมเข้าทำงานล่าช้า และด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ผู้บริหารมองไม่เห็นความสำคัญของภารกิจหลักแต่ให้ความสำคัญกับภารกิจรอง การบริหารจัดการไม่สอดคล้องกับภารกิจ มีการเปลี่ยนผู้บริหารบ่อย ขาดศูนย์การให้บริการครบวงจร (One Stop Service) และด้านให้บริการทันต่อเวลา ประกอบด้วย ต้องมาติดต่อหลายวัน ระยะเวลาในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ระยะเวลาการเดินทาง ในส่วนของข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านบุคลากร ควรเสนอความต้องการอัตรากำลังให้กรมพิจารณา ควรปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ควรมอบหมายงาน ผู้บริหารควรใช้มาตรการจูงใจและเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง ด้านงบประมาณ ควรจัดทำแผนการใช้งบประมาณให้สอดคล้องกับแผนการฝึกอบรม และควรบูรณาการงบประมาณกับหน่วยงานที่จัดทำ MOU ฝ่ายบริหารงานทั่วไปควรชี้แจงการบริหารจัดการงบประมาณและกำหนดเป็นกรอบเพื่อติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรทบทวน กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างที่เอื้อต่อการดำเนินภารกิจให้ทันกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และควรขอครุภัณฑ์ไปที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และด้านการบริหารจัดการ ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ให้ตรงกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ และควรมีการจัดตั้งศูนย์ One Stop Service เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ผลการจัดทำสนทนากลุ่ม ด้านบุคลากร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ควรจัดกำลังคนให้ตรงกับงาน ปรับระบบการทำงานให้มีความคล่องตัว โดยใช้แนวทาง One Stop Service สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดย

การจัดฝึกอบรมการให้บริการ และควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและงานที่ปฏิบัติ ด้านงบประมาณ ในกรณีที่งบประมาณไม่เพียงพอ ให้ใช้แนวทางการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอก และขอ งบประมาณเพิ่มเติมจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือดำเนินการในลักษณะการก่อหนี้ผูกพัน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ให้ตั้งค่าของงบประมาณในการจัดหาครุภัณฑ์ ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารต้องมีการจัด ประชุมกับเจ้าหน้าที่ เพื่อบนนโยบายในการทำงาน และประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และด้าน การให้บริการทันต่อเวลา ควรจัดเจ้าหน้าที่ไปทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในพื้นที่ของกลุ่มผู้เข้ารับ การทดสอบ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้เข้ารับการทดสอบ

7. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ยอยู่ใน ช่วง 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 30,001-40,000 บาท โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้าน วัสดุ อุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการมีระดับมากที่สุดคือด้าน บุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้าน งบประมาณ สำหรับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ ธานี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับมากที่สุด คือด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน

8. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับมากที่สุดคือด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านงบประมาณ ตามลำดับ ด้านบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเวลา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ สอดคล้องกับการจัดทำสนทนากลุ่ม และงานวิจัยของสมพรรัตน์ สุกุลดิษฐ์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร หลังการปรับลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านงบประมาณ พบว่าอยู่ในระดับมาก เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเพียงพอ จัดหาวัสดุและอุปกรณ์ใช้ในการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ มีงบประมาณในการประสานงานการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารงานในหน่วยงานอย่างเพียงพอ และมีงบประมาณในการจ้างวิทยากรนอกอย่างเพียงพอ ตามลำดับ สอดคล้องกับการจัดทำสนทนากลุ่ม และงานวิจัยของลักษมนต์ รักขามัน (2550) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายเพื่อพัฒนาสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมของทุกด้านๆ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านวัสดุ อุปกรณ์ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีครุภัณฑ์การฝึกที่ตรงตามหลักสูตรการฝึกอย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพอ มีวัสดุในการปฏิบัติงานและให้บริการเพียงพอและทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับจินเรศ สีสุหรัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการ ผลการวิเคราะห์พบว่าอยู่ในระดับมาก เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีนโยบายให้บุคลากรบริการการพัฒนาฝีมือแรงงานแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง หน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการอย่างเหมาะสมถูกต้อง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก หน่วยงานมีการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และหน่วยงานมีการจัดสรรบุคลากรได้เหมาะสมกับภารกิจและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการจัดทำสนทนากลุ่ม

2. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่องและ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับมากที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีนโยบายจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและการยื่นขอประเมินความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร โดยเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีเจ้าหน้าที่คอยชี้แจงรายละเอียดในเรื่องที่มาติดต่อให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส สอดคล้องกับการทำสนทนากลุ่มและงานวิจัยของ ญัฐพัฒนา อัจฉนันทลา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบ้านทราย อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ที่พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการทันต่อเวลา พบว่าอยู่ในระดับมาก เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีการกำหนดขอบเขตของการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และสถาบันฯ มีความพร้อมในการให้บริการ มีอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอ พร้อมอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ พร้อมรองรับการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก สอดคล้องกับการทำสนทนากลุ่ม และงานวิจัยของไพรวัลย์ รัตนมา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับมาก เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีหลักสูตรการฝึก และมีวัสดุอุปกรณ์การฝึกที่เพียงพอ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ อีกทั้งมีวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ พร้อมถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้รับบริการตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีที่จอดรถและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับการทำสนทนากลุ่มและงานวิจัยของจิณเรศ สีสุหรัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าอยู่ในระดับมาก เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและการยื่นขอประเมินความรู้ ความสามารถในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี มีการจัดทำแผนการฝึกไว้อย่างชัดเจน

และต่อเนื่องตลอดปี มีการติดตามงานและรับผิดชอบต่อผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ โดยมีเจ้าหน้าที่มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ พร้อมตอบสนองความต้องการสำหรับผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการทำสนทนากลุ่ม และงานวิจัยของธัญชนก พูลสวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิเคราะห์ พบว่า อยู่ในระดับมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี มีการประชาสัมพันธ์ภารกิจภารกิจฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและการยื่นขอประเมินความรู้ ความสามารถในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ อีกทั้งมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย สำหรับการสนับสนุนการให้บริการอย่างเต็มที่ มีคู่มือการปฏิบัติงาน แผ่นพับสำหรับการประชาสัมพันธ์ภารกิจ และบริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ยังมีกล่องรับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นและแนะนำการให้บริการ สอดคล้องกับการทำสนทนากลุ่มและงานวิจัยของสิทธิศักดิ์ เจริญผล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน แนวทางที่เหมาะสมในการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์ พบว่าหน่วยงานมีการจัดเจ้าหน้าที่บริการที่มีความรู้ตรงกับงาน สามารถแนะนำได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับผู้ที่มาขอรับบริการ มีการทำงานเป็นลำดับขั้นตอน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ใช้สิทธิการบริการเท่าเทียมกัน สถานที่มีป้ายแสดงให้เห็นชัดเจน มีการจัดสถานที่รับรองในการติดต่องานเป็นอย่างดี เทศบาลควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี” เนื่องด้วยสถานที่ตั้งของสำนักงานอยู่นอกเมือง และงบประมาณที่มีอยู่จำกัด ทำให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ต้องมีการบูรณาการการ

ทำงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ให้สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

10. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานีสู่ Thailand 4.0 โดยการพัฒนาการให้บริการยื่นเอกสารขอรับรองหลักสูตรผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service) เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและบริการประชาชนสอดคล้องกับ 8 วาระปฏิรูปเร่งด่วนของกระทรวงแรงงานด้วยระบบ E-Service เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร วัสดุ ลดเวลาการเดินทางของสถานประกอบการ

11. เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2559). คู่มือกรอบและแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.

จินเรศ สีสุหรัย. (2555). ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา.

ณัฐพัฒน์ อัจฉนนท์ลา. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบ้านทราย อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา.

ธัญชนก พูลสวัสดิ์. (2553). คุณภาพการบริการตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553. (2553). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก.

เพลินพิศ คำพันธุ์. (2559). การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

- ไพรวลัย รัตนมา. (2558). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ
ข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
วรรณะ บรรจง. (2556). วิธีวิทยาการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. สุราษฎร์ธานี.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ลักษมนต์ รักษามั่น. (2550). ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายเพื่อพัฒนา
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. มปท. : มปป.
สมพรรัตน์ สุกดิษฐ์. (2554). การพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร.
รายงานการศึกษาอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
สิทธิศักดิ์ เจริญผล. (2557). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารองค์กร
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

12. คำขอบคุณ

ขอขอบคุณ ดร.วาสนา จาตุรัตน์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.พลกฤต แสงอาวุธ
กรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ และดร.สนชัย ใจเย็น ขอขอบคุณ นายอิทธิยัต คชสวัสดิ์ รศ.ดร.จำเริญ
ชูช่วยสุวรรณ ดร. สามารถ บุญรักษ์ ดร.คิตยา आयูยืน และนายภูริสชากรณั ตั้งวงษาสุวรรณ
ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนา
ฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22
นครศรีธรรมราช ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและ
ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่นทุก ๆ คน รวมถึงประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และ
คณะกรรมการทุกท่าน