



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

บรรจง โตเปาะ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



# MANAGEMENT EFFECTIVENESS OF SOCIAL INSURANCE OFFICE SAMUTSAKORN

BANJONG TOPOH

Independent Study Submitted in Partial fulfillment of the Requirements  
for the Degree of master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

บรรจง โตเปาะ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

MANAGEMENT EFFECTIVENESS OF SOCIAL INSURANCE OFFICE SAMUTSAKORN

BANJONG TOPOH

Independent Study Submitted in Partial fulfillment of the Requirements  
for the Degree of master of Public Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin







**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title**      Affecting Factors of a Managerial effectiveness;  
Social Insurance Office SamutSakorn Province

**Researcher**                      Miss Banjong Topoh

**Major**                              Innovative Public Administration and Management

**Advisor**                            Assoc. Prof. Pensri Chirinang, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent study in Partial fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

..... Director of College of Innovation Management  
(Mr. Rapee Moungnont)

**Independent Study Committee**

..... Chairperson  
(Duangned Samranwong, Ph.D.)

..... Member  
(Chompoonuch Hunnark Ph.D.)

..... Member  
(Assoc. Prof. Pensri Chirinang, Ph.D.)

ชื่อการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลการจัดการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวบรรจง โตเปาะ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการและประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร และ (3) เพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากประชากรที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 137 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ เพียร์สัน และการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สำนักงานประกันสังคมมีการจัดการที่มีประสิทธิผล 2) ปัจจัยการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล 3) อัจฉริยะพยากรณ์ของประสิทธิผลการจัดการ สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการได้ ร้อยละ 30.6

**คำสำคัญ:** สำนักงานประกันสังคม ประสิทธิผลการจัดการ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....



<b>Independent Study Title</b>	Management Effectiveness of Social Insurance Office, Samut Sakorn
<b>Researcher</b>	Miss Banjong Topoh
<b>Degree Sought</b>	Master of Public Administration
<b>Advisor</b>	Assoc.Prof. Pensri Chiritung, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2016

### **Abstracts**

This research aimed to study 1) management effectiveness of the Social Insurance Office, Samut Sakorn, 2) relation between management factors and effectiveness, and 3) predictability of the management effectiveness.

This was a quantitative research. Questionnaires were used as data gathering tools and population were executives and officers attached to Social Insurance Office, Samut Sakorn. Sample size calculated by Yamane concepts at number of 137 persons. Descriptive statistics, frequency distribution, percentage, arithmetic mean, and standard deviation, Inferential Statistics, Pearson Correlation coefficient and multiple regression stepwise were used as Hypothesis testing means.

The research found that 1) the Social Insurance Office, Samut Sakorn had an effective management; 2) management factors had relation with effectiveness; and 3) management effectiveness could be explained and predicted at 30.6 percent.

**Keywords:** Social Insurance Office, Management Affectiveness

Adviser's Signature.....



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ท่านได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ และข้อแก้ไข ที่มีประโยชน์ยิ่งในการศึกษาอิสระนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และกำลังใจที่มีค่าที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณอาจารย์ ผศ.พันเอก ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุ่ม อาจารย์ผู้สอนและผู้แนะนำผู้ศึกษาให้เข้ารับการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตในครั้งนี้ คำแนะนำที่มีประโยชน์ของท่านในการศึกษาความรู้ของผู้ศึกษาและกำลังใจที่มีให้กับผู้ศึกษามีค่าที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานในสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ทุกท่านที่ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลการศึกษาอิสระให้สำเร็จไปได้ด้วยดี และพี่น้องร่วมรุ่น ปริญญาโท ทุกท่านที่ให้กำลังใจแก่กันและกันตลอดมา

ขอขอบคุณสถาบันการศึกษาแห่งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เปิดโอกาสให้ผู้ศึกษาได้เข้ารับการศึกษา ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ ได้พัฒนาความคิด จนจบหลักสูตรระดับปริญญาโท อย่างสมบูรณ์เป็นที่ภาคภูมิใจกับผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายสำคัญที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ พ่อ และแม่ ของผู้ศึกษาเองที่เป็นกำลังใจที่ดีที่สุดให้กับผู้ศึกษา รวมทั้งพี่น้องของผู้ศึกษา กำลังใจของครอบครัวเป็นสิ่งที่มีความยิ่งให้กับผู้ศึกษาได้ทำความฝันให้เป็นจริง ขอขอบพระคุณที่สุด

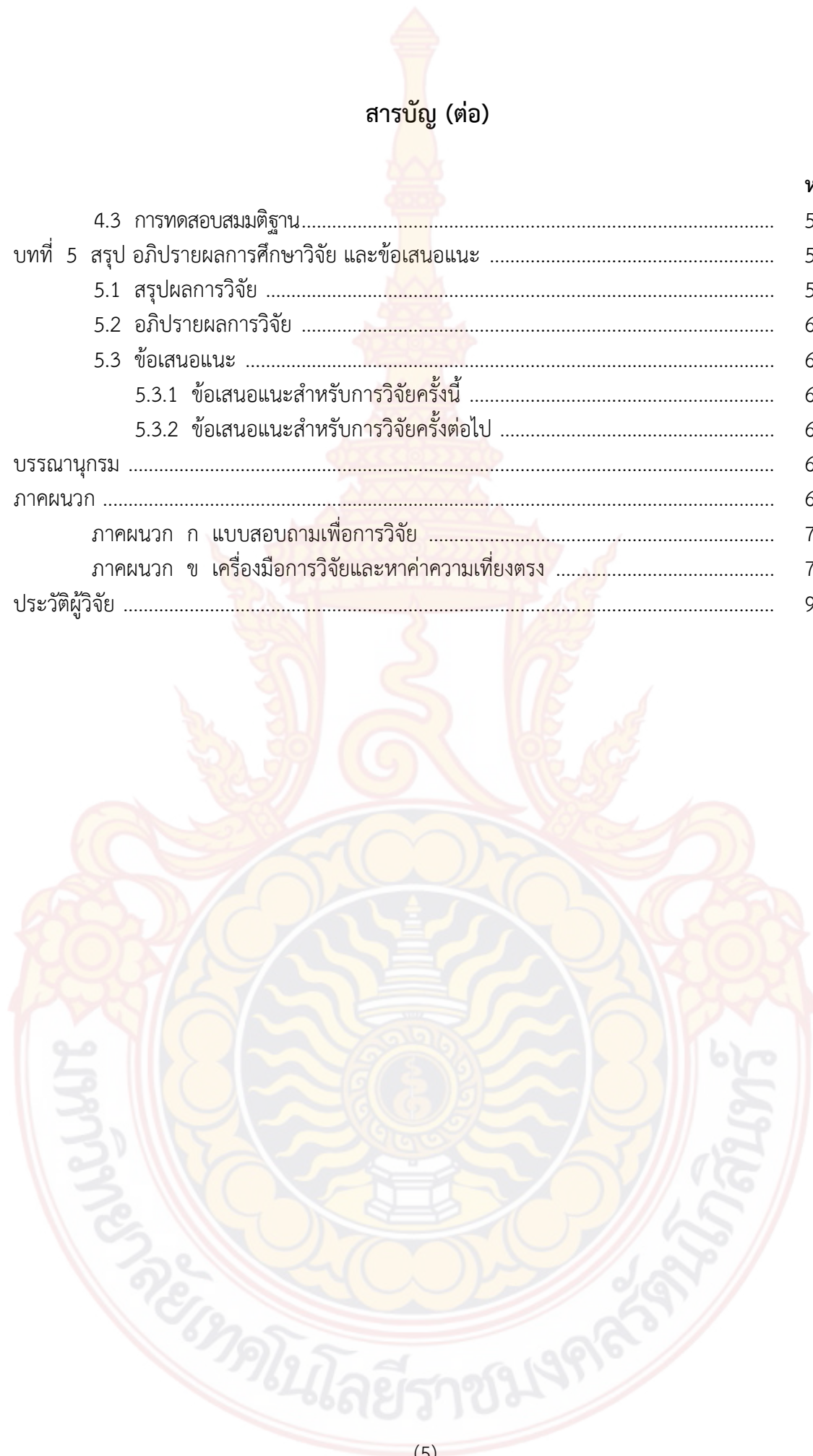
บรรจง โตเปาะ  
มีนาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(6)
สารบัญภาพ .....	(7)
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย .....	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา .....	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน .....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	13
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	15
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ .....	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันสังคม .....	31
2.6 ความเป็นมาของสำนักงานประกันสังคม .....	32
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	44
2.9 สมมติฐานการวิจัย .....	44
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	45
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
3.5 สมมติฐานสถิติ .....	47
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....	48
4.1 ประชากรของกลุ่มตัวอย่าง .....	49
4.2 แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร .....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	55
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	58
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	58
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	60
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	62
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้ .....	62
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	63
บรรณานุกรม .....	64
ภาคผนวก .....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	70
ภาคผนวก ข เครื่องมือการวิจัยและหาค่าความเที่ยงตรง .....	76
ประวัติผู้วิจัย .....	93





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ..... 35
4.1	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ..... 48
4.2	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร (ภาพรวม) ..... 49
4.3	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สมุทรสาคร ด้านการวางแผน ..... 50
4.4	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สมุทรสาคร ด้านการจัดองค์การ ..... 50
4.5	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สมุทรสาคร ด้านการบริหารงานบุคคล ..... 51
4.6	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สมุทรสาคร ด้านการอำนวยความสะดวก ..... 52
4.7	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สมุทรสาคร ด้านการประสานงาน ..... 52
4.8	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สมุทรสาคร ด้านการรายงาน ..... 53
4.9	แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สมุทรสาคร ด้านการงบประมาณ ..... 54
4.10	แสดงประสิทธิผลขององค์การ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ..... 54
4.11	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ..... 55
4.12	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ระหว่างและปัจจัยการจัดการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครกับประสิทธิผลการจัดการสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร..... 56

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
ภาพผนวก	
ข.1 การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม .....	78



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคม มีภารกิจหลัก คือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537 หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ความสำคัญคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงานรวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ตามกฎหมายประกันสังคม อีกทั้งให้ความสำคัญคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคม ให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนและประชาชนทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบจ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม และภารกิจอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครเป็นหน่วยงานที่สร้างหลักประกันด้านสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนมุ่งเน้นต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ที่กระทบต่อสำนักงานประกันสังคม ที่มีผลในการดำเนินการโครงการส่วนใหญ่ เป็นการพัฒนางานประจำ มีภารกิจหลักในการจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้างและผู้ประกันตน เพื่อนำมาจ่ายประโยชน์ทดแทนให้ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีอยู่ทุกจังหวัด แต่เนื่องจากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นไม่สามารถรองรับปริมาณนายจ้างและผู้ประกันตนที่เข้ามารับบริการในด้านการชำระเงินสมทบและขอรับประโยชน์ทดแทนที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศต้องประสบปัญหาให้บริการเพื่อรองรับนายจ้างและผู้ประกันตนที่เพิ่มมากขึ้น ภายใต้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัด ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น สำนักงานประกันสังคมจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ของประเทศที่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จึงมีต้องพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีระบบการตรวจสอบเพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครรับนโยบายรัฐบาลและมีนโยบายสอดคล้อง จังหวัดสมุทรสาคร มีผู้ประกันตน จำนวน 257,008 คน มีสถานประกอบการ จำนวน 5,877 แห่ง



ผู้วิจัยในฐานะของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม และนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จึงมุ่งศึกษาปัจจัยในกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม โดยมุ่งหวังจะนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชน

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่าวิธีการทดสอบการบริหารที่ดีคือการดูแลความสามารถในการจัดการองค์การ จากการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ภายในตัวองค์การเอง ซึ่งการศึกษาประสิทธิผลของการจัดการองค์การที่ดีที่สุดในขณะนี้ได้รับการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ภายในตัวองค์การเอง โดยทั่วไปนิยมใช้หลักการจัดการของ ลูเธอร์ กุลลิค และแลนเดล เออร์วิค (Luther Gullick & Landel Ureick.) ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการหรือสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการจัดทำงบประมาณ (Budgeting) โดยเป็นที่รู้ทั่วไปว่า ค่าย่อง่าย ๆ คือ POSDCRB (จันทรานี สงวนนาม, 2551) และทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ของ เดวิด ฮีส์ตัน (David Easton) ที่กล่าวว่าประสิทธิผลหรือผลลัพธ์ของกระบวนการจัดการ (Outcomes) จะมาจากกระบวนการจัดการเริ่มต้นจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการจัดการจึงจะเกิดผลผลิต (Outputs) และผ่านกระบวนการแสดงความคิดเห็น ประเมินผลการจัดการจากประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake Holders) หรือทั้งสองส่วน การจัดการประกันสังคมเป็นการจัดการภาครัฐที่ดำเนินการสำนักงานประกันสังคม การที่จะศึกษาประสิทธิผลจะต้องทำการศึกษาวิจัยจากผลลัพธ์ของการจัดการตามแนวคิดทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ของสตีเฟน เค. เบลลี (Stephen K. Belly) และจะต้องศึกษาจากกระบวนการจัดการ (Processes) ที่ประกอบด้วยหลักการจัดการดังกล่าว

การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมจัดเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development) ที่สำคัญที่สุด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสอดคล้องกับกฎหมายแผนพัฒนาและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง การบริหารโดยมุ่งประโยชน์สูงสุดกับประชาชน ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครมีรูปแบบด้านการจัดการภายในองค์การ เรื่องรูปแบบของการจัดการ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการจัดการองค์การ ซึ่งการศึกษาว่ากระบวนการจัดการสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลของการจัดการได้อย่างไรบ้าง และปัจจัยอะไรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการและประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร
- 1.2.3 เพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม

### 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน ประกันสังคม ในพื้นที่บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 137 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นขั้นตอนและแบบอิสระ

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ลักษณะประชากรของกลุ่ม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร รายได้ต่อเดือน และกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการหรือการสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) การจัดทำงบประมาณ (Budgeting) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในเดือนสิงหาคม 2559 – ตุลาคม 2559

### 1.4 นิยามศัพท์

**ประสิทธิผลการจัดการประกันสังคม** หมายถึง การดำเนินการจัดการประกันสังคมที่บรรลุวัตถุประสงค์และสร้างความพึงพอใจ ประกอบด้วย

**การวางแผน** ได้แก่ การวางแผนเชิงโครงสร้าง กำหนดแผนการก่อนจะลงมือจัดการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การจัดองค์การ** หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่สามารถสนองตอบพันธกิจจนบรรลุวัตถุประสงค์โดยมีขอบข่ายการจัดการที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

**การบริหารงานบุคคล** หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย การสรรหา การจัดตำแหน่ง การพัฒนาและการปลดถ่าย

**การอำนวยการหรือการสั่งการ** หมายถึง การส่งเสริมช่วยเหลือ ปรีกษาแนะนำ การสั่งการ การนำเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์การไปจนบรรลุภารกิจ

**การประสานงาน** หมายถึง การจัดระเบียบการทำงาน การสั่งการ ภายในสำนักงาน ประกันสังคมและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในและภายนอกสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน

**การรายงาน** หมายถึง การรายงานผลการดำเนินการในทุกขั้นตอนให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบในเรื่องที่สามารถรายงานได้และรายงานตรงต่อผู้รับผิดชอบในบางเรื่อง ที่สมควรอยู่ในระดับชั้นความลับ

**การจัดการงบประมาณ** หมายถึง การจัดการ รายรับ รายจ่าย ของสำนักงานประกันสังคมตามระเบียบปฏิบัติด้านการ งบประมาณของสำนักงานประกันสังคม

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร มีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด

1.5.2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร และประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

1.5.3. ผลการศึกษาใช้เป็นข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ให้เป็นองค์กรชั้นนำที่มีคุณภาพ





## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการของ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ศึกษา ข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันสังคม
- 2.6 ความเป็นมาของสำนักงานประกันสังคม
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.9 สมมติฐานการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

- 2.1.1 นิยามและความหมายของประสิทธิผล  
การวัดประสิทธิผลขององค์การ

Talcott Parsons, 1964, pp. 44. (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 25) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การเป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์การจำเป็นต้องกระทำซึ่งประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
4. สิ่งที่ย้อนแย้งอยู่ในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

จากการศึกษาของ Lawrence and Lorsch, 1967, pp. 133-134. (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 14) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผลสูงสามารถปฏิบัติงานสนองตามข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่า ทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

Edgar H. Schein, 1970, pp. 18-19. (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 64) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ

ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกับแนวคิดของ Theodore Caplow, (1964, pp. 119-124 (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 73) ที่เขาได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น โดยเสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การในระยะเวลาที่ต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

1. ความมั่นคง(Stability)
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน(Integration)
3. ความสมัครใจ(Volntarism)
4. ความสัมฤทธิ์ผล(Achievement)

Seldin 1988, pp. 24. (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 14) ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อย หรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ – ทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าการผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การโดยใช้หลักเกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้

นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่างธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 202-213) ก็ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ดังต่อไปนี้คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน



กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลาย ๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะ ถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่น ๆ มี 2 วิธี คือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผล แล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจากภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติ วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย เป็นวิธีที่มีปัญหาและสลับซับซ้อน กล่าวคือ (พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 71-77)

1. เป้าหมายทางการขององค์การมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ (Actual goals) ปกติแล้ว เป้าหมายทางการขององค์การมักเขียนไว้เป็นประโยคที่สวยงาม

2. การที่เราจะทราบว่าเป้าหมายขององค์การมีลักษณะประการใดกันแน่จำเป็นต้องเป็นผู้ศึกษาต้องตั้งคำถามว่าเป้าหมายขององค์การที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใคร ทั้งนี้เป็นเพราะเป้าหมายขององค์การอาจมีที่มาที่แตกต่างกันออกไป และไม่จำเป็นต้องมาจากระดับบริหารระดับสูงสุด แต่เป้าหมายขององค์การอาจมาจากสมาชิกขององค์การฝ่ายอื่น ๆ ก็ได้

3. องค์การทั่วไปมีเป้าหมายหลาย ๆ เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน บางครั้งเป้าหมายเหล่านั้นอาจขัดแย้งกัน

4. การที่องค์การมีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้องสามารถจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมายอันไหนสำคัญกว่าอันไหน มิฉะนั้นแล้วการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากเป้าหมายที่จะใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติ ปรากฏว่า การจัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้นกระทำได้ยากมาก และอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือเป้าหมายที่ถูกเราจัดให้มีความสำคัญน้อยกว่าได้

5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามาประกอบด้วย องค์การจะมีเป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง เป้าหมายระยะยาว จึงเกิดปัญหาว่า เป้าหมายอันใดจะมีความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การ

โดยสรุปแล้ว ผู้ศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวังอย่างไรก็ตามวิธีที่นิยมใช้กันมานาน และก็คงยังมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีวัดนี้ ซึ่งถ้าดูผิวเผินแล้ว ถ้าจะเป็นวิธีที่ง่าย

#### การวัดประสิทธิผลขององค์การในรูปแบบต่าง ๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้น ทำให้นักวิชาการเกิดความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก (Outputs) ขององค์การการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักกว่ายัง



มีส่วนอื่นขององค์การนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์การ และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์การจากส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่นปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรรูปปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์การได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การเพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ดังนั้น นักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์การที่มีประสิทธิผล ได้แก่ องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกว่า บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การที่กำหนดเป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ (The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การ เป็นเรื่องของนานาจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่า ๆ ใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่า ๆ ใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์การจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกัน เพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์การนั้น ต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผล องค์การซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การแบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์การสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนากิจการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การ

นอกจากนี้ คาร์มธน์ เพียร์กายลุน (2548, หน้า 1) กล่าวว่า การจัดองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of objectives) ในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีการประมวลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้น ๆ สูงขึ้น โดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวกหรือให้บริการแก่หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการและมีพร้อมที่จะนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of responsibility) ความรับผิดชอบขององค์การเป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of delegate authority with responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละบุคคลในองค์การต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับและจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of unity of command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delegation) การจัดการที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด หรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานเดียวกันทั้งหมด

6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of span of control) หมายถึงการกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้น ๆ

7. หลักการของการมีจุดหมายร่วมกัน (Unity of direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of work related relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งสำนักงานออกตามความเหมาะสม (Work assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่างในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำ ๆ ก็จะทำให้ทักษะขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์การ (Organization structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์การ เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการ



ทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์การโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้ว ยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์การในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

นอกจากหลักการจัดองค์การที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้ว ยังมีหลักการจัดการองค์การอื่น ๆ อีกมากมายที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิทัล เช่นในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ อีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัย อย่างไรก็ตามหลักการหรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี้ เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการองค์การโดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

### 2.1.2 แนวคิดการประเมินประสิทธิผลขององค์การ

การประเมินประสิทธิผลและองค์การเป็นเรื่องที่แยกไม่ออกและได้มีการศึกษามานานพอสมควร เพื่อเป็นการย้ำและให้น้ำหนักความสำคัญในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลองค์การในปัจจุบันผู้วิจัยจะได้ทบทวนวรรณกรรมดังนี้

กึ่งพร ทองใบ (2533, หน้า 11) กล่าวว่าแท้ที่จริงแล้วองค์การนั้นอาจอยู่รอดโดยที่ไม่มีประสิทธิผลเลยก็ได้ ความเห็นเช่นนี้สอดคล้องกับ ลิเคอร์ท (Liket, 1991, pp. 246. อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 114) อย่างไรก็ตามการให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ก็ยังไม่มีข้อตกลงหรือยอมรับเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยังมีลักษณะกำกวมอยู่ กล่าวคือ โดยทั่วไปแล้วมักถูกนิยามหรือให้ความสำคัญในความหมายของการบรรลุผลผลิตมากกว่าให้ความสำคัญปัจจัยนำเข้า มีความเห็นคล้ายกับสตีเยร์ (Steers, 1977, pp. 1-2. อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 56) ว่าการบริหารที่ดีก็คือวิธีการทดสอบความสามารถในการจัดองค์การ การใช้ทรัพยากรที่หามาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลเอาไว้ให้ได้ สิ่งสำคัญคือ **ประสิทธิผล หรือ effectiveness** ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในแนวคิดเรื่องประสิทธิผลว่าเป็นตัวการที่จะเป็นเครื่องมือตัดสินขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด นอกจากนี้ประสิทธิผลยังมีความหมายแตกต่างกันออกไปในหมู่นักวิชาการต่างสาขากัน เช่น นักเศรษฐศาสตร์จะให้ความสำคัญเรื่องประสิทธิผลองค์การในแง่ของผลกำไร หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (มองจากผลผลิต) ในขณะที่นักสังคมศาสตร์ มองในแง่ของคุณภาพชีวิตของการทำงาน เช่นเดียวกับนักพัฒนาประเทศที่มองเห็นว่าความสำเร็จของการพัฒนาประเทศคือ **“คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน”** นักการศึกษามีเกณฑ์วัดประสิทธิผลการศึกษา 2 เกณฑ์คือ 1) วัดจากจำนวนนักเรียนที่จบประโยคสูงสุด และ 2) วัดจากความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ กับสัน และคณะ (Gibson 1979, pp. 27-28. อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 59) เสนอว่าวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการพยายามสร้างแนวทางการประเมินประสิทธิผล คือการใช้แนวความคิดพื้นฐานเรื่องทฤษฎีระบบเข้ามาช่วยอธิบายแนวคิดเรื่องประสิทธิผลซึ่งทฤษฎีระบบจะสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมองค์การทั้งภายในและภายนอก การวิเคราะห์ภายในองค์การจะช่วยให้เข้าใจว่าคนในองค์การปฏิบัติงานเป็นส่วนบุคคล หรือส่วนรวมอย่างไร ส่วนการวิเคราะห์ภายนอกจะช่วยให้เข้าใจถึงการกระทำองค์การกับองค์การอื่น ๆ ซึ่งผู้บริหารองค์การจะต้อง



รับผิดชอบกับการจัดการกับพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป้าหมายอาจขัดแย้งกับเป้าหมายอื่น เช่นมหาวิทยาลัย มีเป้าหมายคือการสอน การวิจัยเผยแพร่และบริหารงานวิชาการแก่สังคม ทุกเป้าหมายล้วนแต่มีความสำคัญทั้งสิ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพองค์กร จึงถูกตัดสินด้วยการปฏิบัติงานหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งหรือผสมผสานกัน

### 2.1.3 การพัฒนาองค์กรกับประสิทธิผล

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรกับประสิทธิผล ไว้ดังนี้

เซนน์ (Schein. 1970: 177. อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 61) กล่าวว่า การปรับตัวขององค์กรเกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิผลองค์กรอย่างแน่นแฟ้น เซนน์อธิบายว่าประสิทธิผลของระบบองค์กรหมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์กรที่อยู่รอด (survive) และสามารถปรับตัวและรักษาสภาพตนเองไว้ ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีภาระหน้าที่ใดที่จะต้องกระทำให้ลุล่วงไปก็ประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจและวิจารณ์กันหนัก ทั้งในแวดวงวิชาการและวิชาชีพ กล่าวคือ ประสิทธิภาพองค์กรเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งบอกว่าองค์กรสามารถดำเนินกิจการให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตาม ธรณี กীরติบุตร (2549, หน้า 2) ได้สรุปแนวคิดและความเห็นจากนักวิชาการว่านักวิชาการต่างสาขาก็จะตีความหมายแตกต่างกันไปตามสาขาของตน จึงไม่น่าแปลกใจที่แนวคิดเรื่องประสิทธิผลองค์กรเป็นไปตามแนวคิดและสมมติฐานของนักวิชาการในแขนงวิชานั้น ๆ ธรณี กীরติบุตร อธิบายเพิ่มว่า การบริหารที่ดีก็คือการดูแลความสามารถในการจัดการ การใช้ทรัพยากรที่หามาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถรักษาระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวคิดเรื่องประสิทธิผลก็คือตัวการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

### 2.1.4 ระดับของประสิทธิผล

เรดิน (Reddin 1970, pp. 277. อ้างถึงใน ธรณี กীরติบุตร 2549, หน้า 6) ได้แบ่งระดับมาตรฐานของประสิทธิผลเป็น 3 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพระดับองค์กร (corporate) เกี่ยวข้องกับการลงทุนทั้งหมดและกำหนดโดยทีมงานหรือคณะบุคคล มีแนวโน้มระยะยาวเป็น 5 ปี ประสิทธิภาพองค์กรจึงเกี่ยวข้องในเรื่องผลตอบแทนของทรัพย์สิน ความสามารถในการทำกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน ความเจริญเติบโต ผลิตภัณฑ์ ความยืดหยุ่น ระดับของเทคโนโลยี การพัฒนาพนักงาน ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ความสัมพันธ์กับรัฐบาล

2. ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน (departmental or divisional) เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในหน่วยงานย่อยขององค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์กรกับความเชี่ยวชาญเฉพาะระดับการจัดการ บางครั้งก็เชื่อมโยงระหว่างผลกำไร ผลผลิตหรือความต้องการด้านบริการ และการบูรณาการบทบาทของหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่งในองค์กรใหญ่ทั้งหมด

3. ประสิทธิภาพระดับการจัดการหรือบุคคล (Managerial standards) คือส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลผลิต ซึ่งเป็นประสิทธิผลของผู้นำระดับการจัดการโดยตรง

2.1.5 การวัดประสิทธิผลในการให้บริการ  
การศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดประสิทธิผลในการให้บริการ  
ได้มีผู้ที่ศึกษาและให้ทัศนะไว้ดังนี้

อมร รักษาสิทธิ์ (2522, หน้า 6) ได้ให้ทัศนะในแง่ของการบริหารราชการว่า อาจมองการวัดประสิทธิผล  
ในการให้บริการไว้ 2 ด้าน คือ

1. ประสิทธิภาพสมบูรณ์ มักมองว่าการทำงานนั้นจะต้องให้ได้ผลออกมาเรียบร้อยเป็รเซ็นต์ แต่ความ  
เป็นจริงที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น เพราะเป็นเช่นนั้นไม่ได้ตามความเป็นจริง

2. ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ เมื่อไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิภาพในด้านของประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้  
ตามความเป็นจริงสิ่งที่สามารถจะศึกษาความเป็นไปได้ของประสิทธิภาพคือการศึกษาด้านของ  
แนวความคิดในเชิงเปรียบเทียบ คือ

2.1 เปรียบเทียบกับทุน ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ถ้าทำงานได้คุ้มทุน

2.2 เปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

2.3 เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีตในด้านของมูลค่าหรือผลิตผล หรือทรัพย์สิน ซึ่ง  
การเปรียบเทียบโดยใช้วิธีนี้วัดประสิทธิผลในช่วงระยะเวลาต่างกัน

2.4 เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุขีดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วง ใช้  
เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

2.5 เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงานโดยดูที่ผลงานที่กระทำในครั้งก่อนและครั้ง  
หลังนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้เวลาเป็นตัววัด

2.6 เปรียบเทียบความพอใจของผู้รับบริการจากเสียงสะท้อนกลับมาการให้บริการสาธารณะ  
ที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

2.6.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)

2.6.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service)

2.6.3 การให้บริการอย่างพอเพียง ( ample service)

2.6.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)

2.6.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

นอกจากนี้ในด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการอาจวัดได้จากการรับฟังเสียง  
วิพากษ์วิจารณ์ทั่วไป กล่าวคือ (เอกสิริ สิริพงษ์ทักษิณ, 2553, หน้า 29)

1. มีความสนใจ อยากจะไปติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่เกิดความวิตกกังวลหวั่น  
เกรงในการติดต่อเห็นว่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นแหล่งบริการหรือเป็นที่พึ่งของประชาชน

2. ไม่มีหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์หรือปรากฏตามหนังสือพิมพ์หรือบัตรสนเท่ห์ของประชาชน ไม่  
เสียเงินพิเศษหรือค่าตอบแทนใดนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

3. ไม่มีการเดินขบวนประท้วงขับไล่ หรือมีการชุมนุมเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการขององค์การ  
บริการส่วนตำบล



วรเดช จันทรศร (2554, หน้า 41) กล่าวถึงเกณฑ์ความสามารถและคุณภาพการให้บริการ (capability and service quality) ว่าประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

1. สมรรถนะของหน่วยงาน (organization capability) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
2. ความทั่วถึงและเพียงพอ (coverage and adequacy) เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุม (coverage) ความเพียงพอ (adequacy) และความครบถ้วน (complement) ของการให้บริการซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมายและประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการความเพียงพอและความสม่ำเสมอเนื่องในการให้บริการตลอดช่วงระยะเวลา
3. ความถี่ในการให้บริการ (service frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลา
4. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (efficiency) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์การในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในการปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จ ในกิจกรรมบริการสาธารณะทุกสาขา เพื่อให้เป็นหลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการ รวมทั้งการให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทั้งหน่วยงานและของผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

**สรุปได้ว่า** องค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการตามที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าการวัดประสิทธิผลการให้บริการสามารถวัดได้ในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนรวม การปรับเปลี่ยนบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการอย่างเพียงพอ ความสะดวกสบายในการไปใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละด้านผู้วิจัยจะนำมาสร้างเป็นข้อคำถามต่อไป

## 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับกับความพึงพอใจ ดังนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, หน้า 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทาง



ของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

Kotler and Armstrong (2002, อ้างถึงในวรเดช จันทรศร, 2554, หน้า 56) รายงานว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow. อ้างถึงในวรเดช จันทรศร, 2554, หน้า 68) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

#### 2.2.3 การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 26) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้าน ต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.3.1 ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 35) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2542, หน้า 6) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

### 2.3.2 กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2538, หน้า 79)

### 2.3.3 หลักการของงานให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2548, หน้า 303-304) เห็นว่า หลักการให้บริการได้แก่



1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอละเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่เกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้ แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริหาร หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เบอร์ชาร์ม (Bertram, 1964, pp. 40. อ้างถึงในวรเดช จันทรศร, 2554, หน้า 75) พบว่าธรรมชาติของการบริการ มีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวของการบริการ เป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น นักบริหาร แพทย์ ครู โดยมีหน้าที่ หรือ งาน เป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีก ขณะที่มีการส่งมอบการบริการจะมีการตอบสนองไปด้วยสำหรับการตรวจสอบทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคใช้ในทันที

3. เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรม จึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นไม่ชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าการให้บริการถูกทำให้สำเร็จไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

สรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาคุณค่าไว้ได้



## 2.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

### 2.4.1 ความหมายของการจัดการ (Defining management)

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้ อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขบวนการ (process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำองค์การ และการควบคุม

### 2.4.2 ขบวนการจัดการ

ขบวนการจัดการมี 5 ประการ เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (planning) การปฏิบัติการ (Operating) การจัดองค์การ (organizing) การโน้มนำ (leading/influencing) และการควบคุม (controlling) อย่างไรก็ตามในงานแต่ละส่วนของขบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

1. การวางแผน (planning) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และการกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับ

2. ปฏิบัติการ (Operating ) โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์การด้วย

3. การจัดองค์การ(organizing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่า การที่จะทำให้ได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้นและมีการรายงานบังคับบัญชา ตามลำดับชั้นอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

4. การโน้มนำ พนักงาน (leading/influencing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้ การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์การ

5. การควบคุม (controlling) เมื่อองค์การมีเป้าหมาย และได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์การ ว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจ ให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่าง ๆ จะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการ และเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐาน ที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผล เปรียบเทียบ และ แก้ไขนี้ก็คือขบวนการควบคุม

แนวความคิดของการจัดการโดยทั่วไปในอดีต จะเป็นการมุ่งเน้นในการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเพื่อมุ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่จากการที่ผู้บริหารมีสมมติฐานว่ามนุษย์ว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของผลงานเกิดจากการแบ่งงานกันทำตามความถนัด แต่ผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสภาวะแวดล้อมและพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การทำให้การปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของผลงานไม่เป็นไปตามที่

ต้องการ เช่น การที่บุคลากรไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน งานมีลักษณะที่เป็นงานประจำจนขาดความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้า แต่ผลผลิตสามารถจำหน่ายได้ทั้งหมด และทรัพยากรที่มีคุณภาพมิให้ใช้ได้อย่างไม่จำกัด เป็นต้น

แม้ว่าแนวความคิดทางการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์จะช่วยเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นก็ตาม แต่ก็สามารถทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับมนุษย์ขึ้นได้ เช่น คนงานส่วนใหญ่ไม่ชอบงานในลักษณะที่เป็นงานประจำจนเป็นผลทำให้ผู้บริหารคิดหาทางนำไปสู่การขยายงาน การเพิ่มคุณค่าของงาน และการให้อำนาจตัดสินใจกับพนักงานเพิ่มขึ้น หรือการนำแนวความคิดของการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนผลงานมาประยุกต์ใช้กับคนงานจนสามารถเพิ่มผลผลิตได้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าคนงานที่ทำได้ดีกว่ามาตรฐานก็สามารถผลักดันให้คนงานแต่ละคนทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ในการจ่ายค่าตอบแทนตามระบบดังกล่าวนี้ผู้บริหารเชื่อว่าจะทำให้หัวหน้าคนงานมีกำลังใจที่จะสอนงานให้คนงานทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วย

ในการออกแบบองค์การโดยผู้บริหารจะต้องเผชิญกับการตัดสินใจที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนหลายประการ ผลลัพธ์ของการตัดสินใจที่ต้องการ คือ โครงสร้างองค์การที่มีความเหมาะสมที่สุดที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ โดยทั่วไปการออกแบบองค์การจะมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่สำคัญของผู้บริหาร ได้แก่ การแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามลำดับความสำคัญ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างงานเพื่อการตัดสินใจการรวมกลุ่มงานแต่ละด้านเข้าด้วยกัน และการกำหนดขนาดของกลุ่มงานของผู้บริหารแต่ละคนอย่างเหมาะสม (สมัยศานาวีการ, 2533, หน้า 163-164) ดังนี้

1. ผู้บริหารจะต้องดำเนินการแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของการแบ่งงานนั้น คือ การมุ่งเน้นด้านความชำนาญ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของงาน ถึงแม้ว่างานจะมีลักษณะที่แตกต่างกันก็ตาม
  2. ผู้บริหารจะต้องดำเนินการรวมกลุ่มงานแต่ละด้านเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม งานที่สามารถรวมกลุ่มเข้าด้วยกันอาจจะอยู่บนรากฐานของความคล้ายคลึงกันเป็นสำคัญ
  3. ผู้บริหารจะต้องดำเนินการจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างงานเพื่อให้บุคลากรสามารถทำการตัดสินใจ โดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บริหารทุกครั้งทำให้บุคลากรมีสิทธิเพื่อการตัดสินใจ ภายในขอบเขตที่กำหนดไว้ จนส่งผลทำให้การดำเนินงานได้อย่างราบรื่นจากการตัดสินใจที่ทันเหตุการณ์
  4. ผู้บริหารจะต้องกำหนดขนาดของกลุ่มงานของผู้บริหารแต่ละคนอย่างเหมาะสม
- ดังนั้นโครงสร้างองค์การย่อมจะมีความแตกต่างกันตามการตัดสินใจของผู้บริหาร จากการใช้แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ และถ้าหากพิจารณาถึงการตัดสินใจของผู้บริหารข้างต้นแล้วจะพบว่า ในการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญมากหรือน้อยในการมอบอำนาจหน้าที่ที่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยความมากหรือน้อยของอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบ การจัดแผนงาน จะขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานด้านความเหมือนกันหรือความแตกต่างกันของลักษณะงาน และขนาดในการควบคุมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยของจำนวนบุคลากร เป็นต้น



เพื่อให้การแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้น ผู้บริหารสามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างองค์กรและกำหนดแนวทางการจัดการที่มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม เช่น การแสวงหาผู้บริหารที่มีความชำนาญเฉพาะด้านนำมาบริหารงาน การมุ่งเน้นเกี่ยวกับการแบ่งงานกันทำของบุคลากร การแสวงหาบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาปฏิบัติ การใช้วิธีการจูงใจด้านเงินเดือนและตำแหน่งงาน การสังเกตและวิเคราะห์งานเพื่อหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เป็นต้น

**สรุปได้ว่า** จากแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการข้างต้นจะเป็นแนวทางที่ผู้บริหารสามารถนำมาปรับใช้ได้และสามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ เพื่อที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจกำหนดแนวทางที่มีความเหมาะสมตลอดจนองค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการได้อย่างราบรื่น

#### 2.4.3 ทฤษฎีทางการจัดการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามและความหมายของการจัดการไว้ดังนี้

สโตนเนอร์ (Stoner, 1978, pp. 32 อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2533, หน้า 158) กล่าวว่า วิวัฒนาการตามแนวคิดหลักหรือแนวคิดที่สำคัญๆ ทางการจัดการที่เกิดขึ้นและผ่านมา 3 ยุค ได้แก่ ยุคแนวความคิดทางการจัดการสมัยดั้งเดิมยุคแนวความคิดทางการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์ และยุคแนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ วิวัฒนาการของแนวคิดทางการจัดการที่สำคัญจะนำเสนอถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่าง ๆ และแนวความคิดทางการจัดการซึ่งถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในยุคนั้น ๆ และผลกระทบ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบโครงสร้างขององค์กรอันเป็นผลทำให้เกิดเป็นสภาวะการณ์ขององค์กรที่มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ขึ้นตามมา

กริฟฟิน (Griffin, 1999, pp.36. อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2533, หน้า 158) กล่าวว่า ทฤษฎีการจัดการ หมายถึง กรอบแนวความคิดความรู้และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การรวมทั้งเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ติน ปรัชญพทุทธ์ (2542, หน้า 10) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของทฤษฎีองค์การ คือ การมุ่งที่จะพรรณนาอธิบาย และพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์หรือพฤติกรรม โดยชี้ให้เห็นถึงส่วนประกอบหรือตัวแปรของการศึกษาในองค์กรนั้น ๆ

ทฤษฎีทางการบริหารนั้นมาจากทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Theory) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดทางการบริหารหรือการจัดการนั้น มาจากทฤษฎีที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์นั่นเอง ซึ่งคำว่าทฤษฎี หมายถึง กลุ่มความคิดหรือแนวคิดที่อธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (เสนาะ ตีเยว, 2554, หน้า 45)

ทฤษฎีองค์การเป็นแนวคิดหรือกรอบของการศึกษาขององค์กร ว่าในการพัฒนาให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์นั้นมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องหลายปัจจัย ได้แก่โครงสร้างองค์กร ภาวะความเป็นผู้นำ ขวัญของพนักงาน การสื่อสาร การควบคุม การประเมินผลงานการตัดสินใจ พฤติกรรมกลุ่ม การวัดผลงาน การจูงใจ สถานภาพและบทบาท อำนาจ วัฒนธรรมบรรยากาศขององค์กร เป็นต้น (นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2549, หน้า 22)



ทฤษฎีองค์การ หมายถึง กรอบที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างหน้าที่ และการปฏิบัติงานในองค์การ ตลอดจนพฤติกรรมของกลุ่มและบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ (<http://mpa8chonburi.com>)

จากการที่มีผู้ให้ความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้เขียนมีความเห็นว่า ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) หมายถึง กรอบแนวความคิดหรือความรู้ที่ได้จากวิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยมุ่งที่จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของการศึกษาในองค์การและการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

#### 2.4.4 ทฤษฎีสมัยดั้งเดิม (Classical Theory)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมได้เริ่มคิดค้น และก่อตั้งขึ้นเมื่อปลายศตวรรษที่ 19 จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปลายศตวรรษที่ 19 นี้ แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมซึ่งสภาพแวดล้อมของสังคมยุคนั้นเป็นสังคมอุตสาหกรรม ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมจึงมีโครงสร้างที่แน่นอนมีการกำหนดกฎเกณฑ์และเวลาอย่างมีระเบียบแบบแผนมุ่งให้ผลผลิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effective and Efficient Productivity) จากลักษณะดังกล่าว ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมจึงมีลักษณะที่มุ่งเน้นเฉพาะความเป็นทางการความมีรูปแบบหรือรูปนัยขององค์การเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ผลผลิตสูง และรวดเร็วของมนุษย์เสมือนเครื่องจักรกล (Mechanistic) กล่าวอีกนัยหนึ่งทฤษฎีองค์การสมัย มนุษย์ในเชิงจิตวิทยาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยาทุกอย่างจะเป็นไปตามกฎเกณฑ์ตามกรอบและ โครงสร้างที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนปราศจากความยืดหยุ่น (Flexibility)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้ยพยายามที่จะสร้างองค์การขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางด้านเศรษฐกิจขององค์การและสังคม นอกจากนั้นการที่มุ่งให้โครงสร้างองค์การทาง สังคมมีกรอบ มีรูปแบบก็เพื่อความสะดวกในการบริหาร และปกครอง ดังได้กล่าวแล้วองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นผลผลิตสูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั่นเอง

หลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบ (Formal Organization) ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานหลัก 4 ประการที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนขององค์การที่มีรูปแบบ ได้แก่ การแบ่งระดับชั้นสายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน ช่วงการควบคุม และเอกภาพ ในการบริหารงาน

#### 2.4.5 ทฤษฎีสมัยใหม่ (Neo - Classical Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม โดยพัฒนามาพร้อมกับวิชาการด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา การพัฒนาที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ.1910 และ 1920 ในระยะนี้ การศึกษาด้านปัจจัยมนุษย์เริ่มได้นำมาพิจารณา โดยมองเห็นความสำคัญและคุณค่าของมนุษย์ (Organistic) โดยเฉพาะการทดลองที่ Hawthorne ที่ดำเนินการตั้งแต่ ค.ศ. 1924 - 1932 ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญในการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ และในช่วงนี้เองแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Movement) ได้รับพิจารณาในองค์การและขบวนการมนุษยสัมพันธ์นี้ได้มีการเคลื่อนไหวพัฒนาในประเศสหรัฐอเมริกาอย่างเต็มที่ในระหว่าง ค.ศ.1940-1950 ความสนใจในการศึกษา กลุ่มนอก

แบบหรือกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Group) ที่แฝงเข้ามาในองค์การที่มีรูปแบบมีมากขึ้น ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่มุ่งให้ความสนใจด้านความต้องการ(needs)ของสมาชิกในองค์การเพิ่มขึ้น สรุปได้ว่าทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ ให้ความสำคัญในด้านความรู้สึกของบุคคล ยอมรับถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน อาทิเช่น กลุ่มคนงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีความเชื่อว่า ขบวนการมนุษยสัมพันธ์ จะให้ประโยชน์ในการผ่อนคลาย ความตายตัวในโครงสร้างขององค์การสมัยดั้งเดิมลง

บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ คือ Hugo Munsterberg เป็นผู้เริ่มต้นวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เขียนหนังสือชื่อ Psychology and Industrial Efficiency, Elton Mayo, Roethlisberger และ Dickson ได้ทำการศึกษาที่ฮอธอร์น (Hawthorne Study) เป็นผู้บุกเบิกขบวนการมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Movement) นอกจากนั้นได้รับการสนับสนุนจากนักทฤษฎีมุษยสัมพันธ์อีก เช่น McGregor และ Maslow เป็นต้น (เสนาะ ตีแยว, 2554, หน้า 51)

#### 2.4.6 ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้รับการพัฒนามาในช่วง ค.ศ. 1950 หรือก่อนหน้านั้นเล็กน้อย แนวการพัฒนาทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยังคงใช้ฐานแนวความคิดและหลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม และสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนาโดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสาน ที่เรียกกันว่า สหวิทยาการ (Multidisciplinary Approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันที่ เรียกว่า เศรษฐศาสตร์สังคม (Socioeconomic)

นักทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีความคิดว่าทฤษฎีสมัยดั้งเดิมนั้น พิจารณาองค์การในลักษณะแคบไป โดยมีความเชื่อว่าองค์การอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่มากมาย ฉะนั้นควรเน้นการวิเคราะห์ และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การศึกษาองค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ (System Analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ มากมายทั้งภายในและภายนอกองค์การ ล้วนแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้างทั้งภายในและภายนอกองค์การล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้าง และการจัดองค์การทั้งสิ้น แนวความคิดเชิงระบบนี้ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐาน 5 ส่วน

1. สิ่งนำเข้า (Input)
2. กระบวนการ (Process)
3. สิ่งส่งออก (Output)
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. สภาพแวดล้อม (Environment)

ดังนั้นองค์การในแนวความคิดนี้จึงต้องมีการปรับตัว (Adaptative) ตลอดเวลา เพราะตัวแปรต่าง ๆ มีลักษณะเปลี่ยนแปลง (dynamic) อยู่เสมอ



#### 2.4.7 องค์การสมัยใหม่ (Modern organization)

การจัดการเกิดขึ้นในองค์การ และในมุมมองด้านการจัดการ องค์การหมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง
- 2) ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน
- 3) องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ

ตามที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าองค์การปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การในแบบเดิมกับ องค์การสมัยใหม่ก็มีความแตกต่างกัน เช่น การจัดการแบบดั้งเดิมกับแบบพลวัตร รูปแบบไม่ยืดหยุ่นกับแบบยืดหยุ่น การเน้นที่ตัวงานกับเน้นทักษะ การมีสถานที่ทำงานและเวลาทำงานที่เฉพาะคงที่กับการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

#### 2.4.8 การจัดองค์การระบบราชการ

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber. อ้างถึงในรินทร แจ่มจรัส, 2549, หน้า 22) เป็นนักสังคมวิทยาได้เสนอลักษณะขององค์การที่เรียกว่า องค์การระบบราชการ อันเป็นองค์การในอุดมคติ เขาเชื่อว่าจะใช้ องค์การระบบราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดโดยเฉพาะกับองค์การที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนของงานมาก และใช้ในการจัดการโครงสร้างองค์การและลดปัญหาของการจัดองค์การ สำหรับลักษณะขององค์การระบบราชการของเวเบอร์ คือ จะต้องมีการกำหนดหน้าที่แยกจากกันตามความชำนาญเฉพาะด้าน

จากการกำหนดขอบเขตของงานแต่ละงานอย่างชัดเจน และกำหนดอำนาจหน้าที่เพื่อที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ นอกจากนี้จะต้องมีการกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ ในสายการบังคับบัญชาที่กำหนดขึ้นในองค์การนี้ จะแสดงการแบ่งระบบของอำนาจหน้าที่ที่ลดหลั่นจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่างผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าจะรับคำสั่งจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า

นอกจากนี้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ จะถือเป็นพนักงานคนหนึ่งเท่านั้น กล่าวคือสิทธิในการที่จะบริหารหรือปฏิบัติหน้าที่จะถูกกำหนดให้ไว้กับตำแหน่ง ไม่ใช่กำหนดให้กับผู้ที่อยู่ในตำแหน่ง ดังนั้นจึงไม่มีทางที่บุคคลอื่นใดแม้กระทั่งผู้ที่เป็นเจ้าของจะได้รับสิทธิที่กำหนดไว้ตามตำแหน่งยกเว้นแต่จะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ส่วนในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานและการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นจะต้องอาศัยหลักของความสามารถ ที่วัดได้จากผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งหรือจากการได้รับการฝึกอบรม และการให้ออกจากงานต้องมีหลักเกณฑ์ องค์การระบบราชการจะต้องมีการกำหนดกฎและระเบียบต่าง ๆ อย่างชัดเจน กฎและระเบียบนี้จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เกิดความเป็นธรรมและทำให้สมาชิกอยู่ในระเบียบวินัยขององค์การ

ลักษณะขององค์การระบบราชการในด้านการปฏิบัติงานนั้นจะต้องไม่อิงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือการติดต่อระหว่างเพื่อน



หน่วยงานอื่น ๆ ในองค์การเดียวกัน หรือการติดต่อระหว่างองค์การกับลูกค้า จะต้องเป็นการติดต่อที่ไม่อิงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

**สรุปได้ว่า** ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) หมายถึง กรอบแนวความคิดหรือความรู้ที่ได้จากวิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยมุ่งที่จะอธิบายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของการศึกษาในองค์การนั้น ๆ และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการสำหรับแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ ประกอบด้วย แนวความคิดทางการจัดการในสมัยเดิมหรือยุคคลาสสิก ได้แก่ แนวความคิดทางการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ แนวความคิดการจัดการองค์การระบอบราชการ และแนวความคิดทางการจัดการเชิงกระบวนการ แนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ได้แก่ แนวความคิดทางการจัดการเชิงมนุษยสัมพันธ์ แนวความคิดทางการจัดการเชิงสังคมศาสตร์ และแนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ แนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ ได้แก่ แนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ แนวความคิดเชิงระบบ และแนวคิดเชิงสถานการณ์และแนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์ ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพโดยรวมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การรีรูปร่างระบบ เป็นต้น

#### **ทฤษฎี หลัก POSDCORB ของ Luther H. Gulick และ Lyndall Urwick.**

นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์มีความเห็นร่วมกันว่า ทฤษฎีแนวความคิดหลักการบริหารได้เจริญถึงจุดสุดยอดในปี ค.ศ. 1937 อันเป็นปีที่ Gulick และ Urwick ได้ร่วมกันเป็นบรรณาธิการหนังสือชื่อ Papers on the Science of Administration: Notes of the Theory of Organization โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี ชื่อว่า “POSDCoRB” อันเป็นคำย่อของภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ

#### **หลักการและแนวคิดของ POSDCoRB**

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กองทัพสหรัฐได้รวบรวมนักวิชาการเพื่อประเมินข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการในกองทัพที่ผ่านมา เพื่อใช้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลูเธอร์ กุลิก และ ลินดัล เออร์วิค ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มนักวิชาการที่ได้มารวมตัวกันครั้งนั้น ในปี ค.ศ. 1937 ลูเธอร์ กุลิก และ ลินดัล เออร์วิค เสนอแนวคิด ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร POSDCoRB ในบทความ Paper on the Science of Administration: Notes on the Theory of Organization” POSDCoRB เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหาร

POSDCoRB คือ หลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้กันทั้งในภาครัฐ และ เอกชน ที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่ และ บทบาทการบริหารอยู่ 7 ประการ

**ทฤษฎี :** กระบวนการบริหาร POSDCoRB

กุลิก และ เออร์วิค ได้รวบรวมแนวคิดทางด้านการบริหารต่าง ๆ เอาไว้ในหนังสือชื่อ “Paper on the Science of Administration) โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีชื่อว่า “POSDCoRB” ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ คือ

- P = Planning                      การวางแผน
- O = Organizing                    การจัดองค์กร
- S = Staffing                        การจัดคนเข้าทำงาน
- D = Directing                      การสั่งการ
- Co = Coordinating                การประสานงาน
- R = Reporting                     การรายงาน
- B = Budgeting                    การงบประมาณ

### 1. Planning การวางแผน

เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นเทคนิคกระบวนการบริหารที่สำคัญจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอน ด้วยความประณีต ระมัดระวัง มีความหมายสำคัญ ดังนี้

- 1.1 การวางแผนเป็นการใช้สามัญสำนึกอย่างมีเหตุผล
- 1.2 การวางแผนเป็นการมองปัญหาที่มีอยู่และพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้น
- 1.3 การวางแผนเป็นการหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานใด ๆ ภายในเวลาที่กำหนด
- 1.4 การวางแผนเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.5 การวางแผนเป็นความพยายามต่อเนื่องในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 1.6 การวางแผนเป็นการใช้ความรู้ความสามารถวินิจฉัยเหตุการ์ณต่าง ๆ ในอนาคต

### กิจกรรมการวางแผน 6 กิจกรรม คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์
2. การกำหนดทางเลือก
3. การกำหนดวิธีการบริหารทรัพยากร
4. การกำหนดวิธีการดำเนินงาน
5. การกำหนดวิธีการควบคุม
6. การกำหนดวิธีการประเมินผล

### ขั้นตอนในการวางแผน

1. ขั้นเตรียมการ เป็นการเตรียมข้อมูล บุคลากร ทรัพยากร วัตถุประสงค์เป้าหมายในการดำเนินการ รวมทั้งสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
2. ขั้นวิเคราะห์สรุป วิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ
3. ขั้นดำเนินการวางแผน กำหนดว่าจะทำอะไร what อย่างไร how ใครทำบ้าง who ที่ไหน where และเมื่อไหร่ when
4. ขั้นประเมินผล เป็นการสรุปผลการวางแผน เช่นบอกเวลาที่ได้รับทั้งทางตรง และทางอ้อม ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น สุดทำนายนำเสนอมุมอำนาจอนุมัติ



## 2. Organizing การจัดองค์การ

เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)

การจัดองค์การ เป็นภารกิจของหน่วยงาน องค์การ ที่จะร่วมกันจัดรูปร่างเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีเป้าหมายที่แน่นอน มีการจัดการที่เป็นรูปแบบ ทุกคนในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจกลไกการดำเนินงานภายใต้ระบบขององค์การอย่างชัดเจน

เอกภาพในการบังคับบัญชา Unity of command การจัดองค์การจำเป็นต้องกำหนดเส้นทางเดินของงาน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้ายของการทำงาน อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย ความสำเร็จขององค์การนั้น เอกภาพในการบังคับบัญชามีความสำคัญ หน่วยงานต้องจัดให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ส่วนต่อการปฏิบัติ และรายงาน การวิเคราะห์ประเมินผล สิ่งสำคัญในการสร้างความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา อยู่ที่ความชัดเจนในการวินิจฉัยสั่งการ การรับรู้ในความรับผิดชอบร่วมกันของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ การรับรู้เป้าหมาย วัตถุประสงค์สูงสุดของงาน โดยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขที่ผ่านการวิเคราะห์ วางแผนมาเป็นอย่างดีแล้ว

### องค์ประกอบในการจัดองค์การ

1. ภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. ขอบข่าย ความรับผิดชอบของงานในองค์การ
3. สายการบังคับบัญชา การเลื่อนไหลของสายงาน
4. จำนวนบุคลากร หรือผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน แต่ละหน้าที่
5. การประเมินผลและการควบคุมงาน

### ลักษณะองค์การที่มีความสำคัญในปัจจุบัน 2 ส่วน คือ

1. การจัดองค์การในภาคราชการ Bureaucratic Section ภาคราชการให้ความสำคัญกับโครงสร้างการบริหาร การจัดลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา ลำดับชั้นการตัดสินใจเป็นรูปเจดีย์ คือ ผู้บริหารสูงสุดอยู่ยอดแหลมของเจดีย์ แล้วมีผู้มีอำนาจ ตามภารกิจ รองลงมาตามลำดับ จนถึงหน่วยปฏิบัติการดำเนินงานเน้นที่ความสำเร็จของงานเป็นประเด็นหลัก
2. การบริหารงานธุรกิจเอกชน Privatic Section ภาคธุรกิจเอกชนจะไม่ซับซ้อนเหมือนภาคราชการ องค์การจะมีปลายแหลมที่ยอด แต่ฐานจะแยกเร็วกว่าของภาคราชการ เอกชนจะเน้นที่ภาคบริการ ความพอใจของลูกค้า มากกว่าความสำเร็จของงาน ดังนั้น การจัดองค์การจึงมีลักษณะเหมือนหมวดนักรบไทยโบราณ ผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการอยู่บนยอด และมีผู้ปฏิบัติหรือรองผู้จัดการอยู่ในชั้นรองลงมาไม่มากนัก ส่วนผู้ปฏิบัตินี้จะมีตั้งแต่รองผู้จัดการลงไป

## 3. Staffing การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัด แบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้



การบริหารงานบุคคล Staffing หรือ Personel Administration หรือ Personel Management หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในการทำงานในหน่วยงาน หรือองค์การเพื่อให้บุคคลมาปฏิบัติงานตามที่ต้องการ และให้บุคคลได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกระบวนการสำคัญ ดังนี้

3.1 การกำหนดนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็นกรอบในการบริหาร นโยบายจะเริ่มตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายในแผนพัฒนาระดับกระทรวง มติคณะรัฐมนตรี ส่วนภาคธุรกิจเอกชน เน้นที่นโยบายและระเบียบที่จำเป็นแก่การดำเนินงาน

3.2 การวางแผนกำลังคน Man Power Planning เป็นกระบวนการวางแผนว่าหน่วยงานมีกำลังคนกี่คน แต่ละคนปฏิบัติหน้าที่อย่างไร ความรู้ความสามารถด้านใดบ้าง เพื่อความเหมาะสมกับงาน ซึ่งเริ่มตั้งแต่แผนความต้องการ แผนการให้ได้มาของกำลังคนและแผนการใช้กำลังคน

3.3 การจัดบุคคลและการสรรหาบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง Placement & Recruitment

3.3.1 การสรรหาบุคลากร เป็นกระบวนการที่จะประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมสำหรับองค์กร ให้มาสมัครเพื่อคัดเลือก Selection คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมที่สุดเข้าร่วมปฏิบัติงานในองค์กร

3.3.2 การจัดบุคคล Placement หมายถึงการจัดบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งที่หน่วยงานวางแผนไว้แล้ว เพื่อให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

3.4 การพัฒนาบุคลากร Human Resource Development เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในองค์กร การพัฒนาบุคลากรสามารถพัฒนาโดยองค์กรเอง หรือ ให้หน่วยงาน อื่นช่วยพัฒนาก็ได้ ทั้งนี้ ยึดความรู้ความสามารถที่บุคลากรที่ได้รับ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงแก่องค์กร

3.5 การให้เงินเดือนและค่าตอบแทน Salary or Compensation ถือเป็นภารกิจสำคัญที่ผู้บริหารเจ้าของกิจการ ต้องจ่ายให้ข้าราชการ หรือลูกจ้าง เพื่อเป็นค่าจ้างชีพ ทดแทนการทำงาน ถือเป็นรางวัลสำหรับการทำงาน การให้ค่าตอบแทน เงินเดือน โดยยึดถือระบบคุณธรรม ดังต่อไปนี้

3.5.1 หลักความสามารถ Competence ยึดผลงานตามความสามารถเหมาะสมกับเงินค่าตอบแทน

3.5.2 หลักความเสมอภาค Equality ให้โอกาสคนเสมอกันไม่เลือกชั้นวรรณะ

3.5.3 หลักความมั่นคง Security ถือว่าการเข้าทำงานในองค์กรเป็นอาชีพ อาชีพหนึ่ง การกำหนดค่าตอบแทนเงินเดือน ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตการเข้า ออก จากงาน มีกฎหมาย กฎเกณฑ์รองรับที่ชัดเจน เป็นธรรม

3.5.4 ความเป็นกลางทางการเมือง Political neutrality คือ การทำงานไม่เกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือการเปลี่ยนรัฐบาล

3.5.5 หลักสำคัญในการให้เงินเดือน คือ งานมาก งานยาก รับผิดชอบสูง ให้เงินเดือนสูง งานน้อย งานไม่ยาก รับผิดชอบน้อย เงินเดือนน้อย

3.6 งานทะเบียนประวัติหรือข้อมูลบุคลากร เป็นงานธุรการของบุคคล ข้อมูลการเข้ามาทำงานของบุคลากร ตั้งแต่ข้อมูลส่วนตัว การศึกษา การทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนา ศึกษาดูงาน เงินเดือน งานข้อมูลทะเบียนประวัติมีความสำคัญมาก คนที่ออกจากงานเพื่อไปทำงานหน้าที่ตำแหน่งใหม่หากได้รับคำรับรองหรือหลักฐานการผ่านงานเดิมมาด้วย มัดได้รับการพิจารณาว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานต้องการ

3.7 งานประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการพิจารณาความดีความชอบ การประเมินความดีความชอบของบุคคลเป็นวิธีการสำคัญที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ธรรมชาติของคนเมื่อทำงานไปย่อมเกิดความเฉื่อย เมื่อได้รับการประเมินผลเป็นระยะ และได้ขวัญกำลังใจย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.8 งานวินัย และการดำเนินงานทางวินัย เป็นกิจกรรมสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลไม่ให้ทำความผิด แบบแผน ธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร เป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารในการสอดส่องดูแลความประพฤติ การรักษาวินัยของบุคลากรในองค์กร ให้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ถ้ามีบุคคลละเมิดต้องดำเนินการตามแบบแผนตามสมควร

3.9 สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และสิทธิประโยชน์

3.10 การให้ออกจากราชการ และการรับบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ พนักงานองค์กรเอกชน มีข้อตกลง ข้อกำหนด อายุในการทำงาน เป็นข้อกำหนดข้อตกลงก่อนการทำงาน หรือการจ้างงาน การออกจากการเป็นบทสุดท้ายของการบริหารงานบุคคล การออกจากการมี 2 กรณีที่สำคัญ

3.10.1 ออกตามประสงค์พนักงาน เช่น ลาออก

3.10.2 ออกเพราะความต้องการของหน่วยงาน เช่น เกษียณอายุ ยุบเลิกตำแหน่งออกเพราะทำผิด ซึ่งองค์กรต้องให้ออกตามข้อตกลง

#### 4. Coordinating การประสานงาน

เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น

การประสานงานหมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติรู้ถึงวัตถุประสงค์ และรายละเอียดของงานจนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายงานมีการร้อยรัดต่อเนื่องกันจนเสร็จสิ้นภารกิจของหน่วยงานที่เข้าร่วมกันวางไว้ มีลักษณะสำคัญดังนี้

1. การประสานงานเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหาร หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตั้งแต่การวางแผน เรียกประสานแผน เพื่อให้คนวางรูปแบบการทำงานตามความรู้ความสามารถ เรียกว่าประสานคน และประสานความเข้าใจทางความคิดเรียกประสานงานความคิด โดยเรียกการประสานทั้งหมดว่า การประสานงาน

2. การประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร หรือผู้จัดการ

3. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสวงหาความร่วมมือ

4. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

5. การประสานงานจะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในทุกขั้นตอนของการทำงาน



## 6. การประสานงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการสื่อสารสัมพันธ์

### วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

1. ลดความขัดแย้ง ระหว่างผู้ปฏิบัติกับองค์กร
2. ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน
3. เกิดประสิทธิภาพ ประหยัดแรงงาน เวลา และวัสดุอุปกรณ์

### วิธีการประสานงานที่สำคัญ

1. การจัดทำแผนผัง กำหนดหน้าที่การงานของหน่วยงาน แผนภูมิ ป้ายทะเบียน เป็นต้น
2. จัดทำคำสั่ง กำหนดหน้าที่ชัดเจน
3. ตั้งคณะกรรมการ ตามแผนงาน
4. ทำแผนปฏิบัติงาน และแผนควบคุมการปฏิบัติงาน
5. การกำหนดส่งงาน
6. การระบุนการจัดสรรงบประมาณ การจัดกิจกรรม การควบคุมกิจกรรม
7. การจัดประชุม สัมมนา การกระจายข่าว

### หลักการคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการทำหน้าที่ประสานงาน

1. เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องภารกิจองค์กรเป็นอย่างดี
2. เป็นผู้มีความรู้ดี น่าเชื่อถือ เป็นผู้ใหญ่
3. เป็นผู้มีความรับผิดชอบสูง
4. เป็นผู้มีความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์
5. เป็นผู้มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวใจคน

## 5. Controlling การควบคุมงาน

การควบคุมงาน หมายถึง การดำเนินการในการกำกับดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ การควบคุมงานมีลักษณะเป็นการกำหนดเกณฑ์ หรือเป้าหมายของการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าแล้วเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ปรากฏในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านปริมาณ Quantity
2. ด้านคุณภาพ Quality
3. ด้านเวลา Time
4. ด้านงบประมาณ หรือต้นทุน Budget or Cost

### วิธีการควบคุมงานให้มีประสิทธิภาพ

1. กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน หรือเป้าหมายการปฏิบัติงานในลักษณะที่ท้าทาย
2. จัดระบบติดต่อสื่อสารให้ทั่วถึง Net work ให้มีการประสานงานสอดคล้องต่อเนื่อง

สามารถรายงาน กิจกรรมได้ทันทั่วถึง



3. ควรใช้วิธีการควบคุมงานตามแผนงานบริหาร จุดประสงค์เป็นตัวชี้นำ M.B.O.
4. ควรใช้วิธีการควบคุมงานแบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เห็นผลชัดเจนตามจุดสำคัญ
5. ให้กำลังใจอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ
6. พยายามป้องกันพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ให้เป็นไปในเชิงบวก สร้างสรรค์

#### กิจกรรมควบคุมงานที่สำคัญ

1. กำหนดแผนผัง แผนภูมิควบคุมงาน ชัดเจน Bar Chart, Gantt chart
2. ใช้งบประมาณเป็นตัวควบคุมงาน
3. ควบคุมโดยกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ MBO
4. ควบคุมงานโดยใช้ห้องปฏิบัติการ

#### ปัญหาที่พบบ่อยในการควบคุมงาน

1. การจัดระบบงานขาดประสิทธิภาพ
2. การไม่ให้ความสำคัญของการควบคุมงานของผู้บริหาร
3. ขาดความรู้ เทคนิคที่เหมาะสมในการควบคุมงาน
4. ขาดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการควบคุมงาน
5. ขาดความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน

### 6. Reporting การรายงาน

เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วย

การรายงานผลงาน หมายถึง การที่ผู้มีหน้าที่เสนอผลของงาน หรือกิจกรรม ให้ผู้บริหาร หรือผู้ร่วมงานได้ทราบ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 2 ลักษณะ

1. รายงานขณะปฏิบัติงาน เป็นการรายงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน การรายงานอาจรายงานด้วยวาจา หรือ ด้วยลายลักษณ์อักษร ปัจจุบัน มีการรายงานสู่สาธารณชน เช่น ทางสื่อมวลชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ความพอใจแก่ประชาชน

2. การรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงาน เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานทั้งหมด สรุป เป็นรายงานผลการดำเนินงาน

สิ่งที่จำเป็นควรเน้นพิเศษในการรายงาน

1. รายงานเป็นกระบวนการ INPUT PROCESS OUT PUT
2. รายงานการใช้ทรัพยากร มีการใช้ทรัพยากรอะไรไปบ้าง มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร
3. รายงานเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น
4. รายงานเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้น Feed Back เป็นการรายงานในภาพรวม

## 7. Budgeting การงบประมาณ

เป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง การงบประมาณ มองที่การจัดทำ จัดทำ และบริหารงบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร งบประมาณ Budget หรือต้นทุน Cost คือ เงินหรือทรัพย์สินของที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์กร หมายถึงทุนในการดำเนินงาน แบ่งลักษณะงบประมาณได้ 2 ภาค

1. งบประมาณภาครัฐราชการ Bureaucratic Budgeting จัดสรร จัดทำโดยกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ไปตามความจำเป็น โดยจัดสรรตามแผนงานโครงการ
2. งบประมาณของภาคเอกชน Private Budgeting เป็นทุนที่บริษัท ห้างร้านได้มาจากการระดมทุน เช่น หุ้น เงินกู้จากแหล่งธุรกิจ หรืออาจมาจากทุนส่วนตัวการบริหาร จัดสรรมาจากคณะกรรมการ Board ตามแผนงานที่คณะกรรมการได้กำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ไว้

### ความสำคัญของงบประมาณ

งบประมาณ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร การดำเนินงานต้องอาศัยเงินงบประมาณ ส่วนราชการ ไม่สามารถผลิตได้เอง เช่น เงินเดือน การก่อสร้าง รถยนต์พาหนะต่าง ๆ จำเป็นต้องจัดหาด้วยเงินงบประมาณทั้งสิ้น

### ประโยชน์ของ POSDCoRB

ประโยชน์ของ POSDCoRB ใช้เพื่อ สร้างกลไก และ โครงสร้างให้กับองค์กร จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่ และผู้บริหารสามารถบริหาร และสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร

POSDCoRB ใช้เป็นเครื่องมือบริหารงานครบวงจรของฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อบริหารองค์กรอย่างมีระบบ โดยเริ่มจาก การวางแผน ตั้งเค้าโครงเป้าหมายที่จะทำ, จัดโครงสร้างองค์กร, จัดคนเข้าตามโครงสร้าง, อำนาจการ สั่งการ ตามลำดับชั้น ให้งานเดินไปสู่เป้าหมาย

จากนั้นจะต้องมีการประสานงานระหว่างฝ่าย แผนกต่าง ๆ ให้มีความต่อเนื่องกัน โดยมีการรายงานเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงาน และสุดท้ายมีงบประมาณไว้คอยควบคุมทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย

### ข้อดีของ POSDCoRB คือ

1. องค์กรมีโอการประสพผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย มีสายบังคับบัญชาเดียว
2. สมาชิกองค์กรมีความเข้าใจวัตถุประสงค์องค์กร และ แบ่งสายงานชัดเจนไม่สับสน
3. ในหน่วยงานเดียวกัน มีความเข้มแข็ง เพราะเลือกสายอาชีพเดียวกันมาร่วมกันทำงาน
4. ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ถูกที่ถูกต้อง
5. การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก
6. จัดเตรียมงบประมาณสนับสนุนแต่ละส่วนได้อย่างเหมาะสม



### ข้อเสียของ POSDCoRB คือ

เมื่อมีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน บางหน่วยงานอาจเล็งปฏิบัติงานจนกว่าผู้บริการจะสั่งการลงมาโดยตรง

1. อุปกรณ์หรือเครื่องมือบางชนิดที่อยู่นอกเหนือหน่วยงานตนเอง อาจต้องรอนกว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบมาเป็นเมื่อการดำเนินงานให้
2. ทุกคนล้วนอยากอยู่ในหน่วยงานบริหารหลัก ทำงานใกล้ชิดผู้บริหาร อาจเกิดความขัดแย้ง

POSDCoRB ใช้บริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ ตามความถนัด โดยแบ่งงานให้เป็นตามกระบวนการ วัตถุประสงค์ และหน่วยงานที่จะต้องจัดองค์กร โดยรูปแบบจะเป็นรูปสามเหลี่ยมพีระมิด มีสายการบังคับที่ชัดเจน โดยมีกรอบงบประมาณเป็นตัวควบคุม

ในปัจจุบันที่มนุษย์ มีการเรียนรู้ ตลอดเวลา มีการศึกษาที่สูงขึ้น เทคโนโลยีมีความทันสมัยกว่าในอดีต นอกจากนี้ยังมีตัวแปรด้านสภาวะแวดล้อมทางวัฒนธรรม สังคม การเมือง เศรษฐกิจเข้ามาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ จะเป็นผลทำให้เกิดแนวคิดทางการจัดการที่มีความทันสมัยและมองปัญหาต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่องค์ การได้เผชิญอยู่ อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์ขององค์การจะไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะแวดล้อม ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์ จะมีเพียงสิ่งที่จะต้องทำ คือ การจัดโครงสร้างองค์ การเพียงเพื่อที่จะประสานงานให้ราบรื่นเท่านั้น จัดให้มีการประสานงานอย่างเป็นทางการ การออกคำสั่งลงไปตามสายการบังคับบัญชาการควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เป็นต้น

**สรุปได้ว่า** ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล สรุปว่าPOSDCoRBมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือบริหารงานครบวงจรของฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อบริหารองค์กรอย่างมีระบบ โดยเริ่มจาก การวางแผน ตั้งเค้าโครงเป้าหมายที่จะทำ, จัดโครงสร้างองค์กร, จัดคนเข้าตามโครงสร้าง, อำนาจการ สั่งการ ตามลำดับชั้น ให้งานเดินไปสู่เป้าหมาย และควรมีตัวแปรตาม คือ มีความสามารถปรับเปลี่ยน บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจจากนั้นจะต้องมีการประสานงานระหว่างฝ่าย แผนกต่าง ๆ ให้มีความต่อเนื่องกัน โดยมีการรายงานเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงาน และสุดท้ายมีงบประมาณไว้คอยควบคุมทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย

### 2.5 แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับงานประกันสังคม

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ, 2538, หน้า 15) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การค้ำประกันในทางสุขภาพ และฐานะทางเศรษฐกิจของเอกชนแต่ละคน รวมตลอดถึงผู้อยู่ในความอุปการะเมื่อต้องเผชิญกับความขาดแคลนรายได้ อันเนื่องมาจาก การสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วนหรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ อันประกอบด้วยแบบการประกันหลายแบบที่มุ่งตรงต่อการให้ความคุ้มครองในอุบัติเหตุ หรือความเดือนร้อนในกรณีที่มีการเจ็บป่วย คลอดบุตร ภัยอันตรายต่าง ๆ การพิการ หรือทุพพลภาพ การชราภาพ และการไร้งาน ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ

นักวิชาการอีกหลายท่าน อาทิ เช่น บลองชาร์ด (Blanchard อ้างถึงใน มนัสนันท์ มีครุฑ, 2542, หน้า 15) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การประกันในรูปแบบต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในอันที่จะวางหลักประกันให้ประชาชน มีความมั่นคงทางสังคม ซึ่งอาจจะเป็นวิธีบังคับการประกันตน โดยเป็นการบริหารงานของรัฐ หรือการให้ความสนับสนุนองค์การสาธารณะที่เป็นเอกเทศ ให้ดำเนินการด้วยวิธีสมัครใจ เพื่อความคุ้มครองทางสุขภาพ การชดเชยลูกจ้างในยามว่างงาน หรือการชราภาพ และผู้อยู่ในความอุปการะตลอดจนการขยายขอบเขตของความคุ้มครอง ด้วยวิธีการบังคับการประกันตนในภัยพิบัติ อันอาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ การสงคราม การประกันพืชผล สอดคล้องกับ วิลเลียมสัน (Williamson) อ้างถึงใน มนัสนันท์ มีครุฑ, 2542, หน้า 15) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ การจัดงบประมาณใหม่ทางสังคม สัมพันธ์กับ โมวเบรย์ (Mowbray อ้างถึงใน มนัสนันท์ มีครุฑ, 2542, หน้า 16) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ ความพยายามของรัฐบาลในอันที่จะใช้หลักประกันให้บังเกิดผลในทางป้องกัน เพื่อมิให้ความยากจนในบ้านเมืองต้องเพิ่มขึ้น และหาทางที่จะบรรเทาความยากจนที่มีอยู่ให้ลดน้อยลงเป็นลำดับ มีความสัมพันธ์กับ จำลอง ศรีประสาธาณ (2531, หน้า 12) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ มาตรการหนึ่งในการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อคุ้มครองประชาชนที่มีรายได้ประจำมิให้ได้รับความเดือนร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต เมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วนหรือมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ สอดคล้องกับ สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ (2543, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคมเป็นความพยายามในอันที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงบางสังคม (social security) โดยสมาชิกในสังคมจะมีหลักประกันในการที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสุข และมีแนวคิดเดียวกับ บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2535, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาลจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงและหลักประกันให้แก่ประชาชน โดยมีการเก็บเงินส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้นำมาสมทบพร้อมกัน เป็นกองทุนกลางเพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนในกรณีที่เหมาะสม เช่น อุบัติเหตุ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตกงานและชราภาพ โดยปกติประกันสังคมในขั้นต้นจะใช้บังคับแก่คนทำงานที่รับค่าจ้าง โดยคนงานและนายจ้างเป็นผู้ส่งมอบเงินสมทบ และรัฐบาลจะออกเงินสมทบอีกส่วนหนึ่ง โดยสำนักงานประกันสังคม (2542, หน้า 33) ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ มาตรการหนึ่งในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคม เพื่อที่จะคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจำ มิให้ได้รับความเดือนร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตเมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การครองชีพ และ อุดร ชัยวรากรณ์ (2543, หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ โครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวที่รัฐดำเนินการ เพื่อมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองป้องกันประชาชนมิให้ได้รับความเดือนร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตอันเป็นส่วนรวม และส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมบูรณ์ตามควรแก่อัตภาพ มีหลักประกันร่วมกัน โดยยึดหลักที่จะจัดให้ประชาชนแต่ละคน

## 2.6 ความเป็นมาของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม (อังกฤษ: Social Security Office) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เพื่อให้ประเทศไทยมี



การประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครอง ทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือ เจ็บป่วยทุพพลภาพ และตาย ทั้งนี้เนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตรสงเคราะห์ บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ โดยมี นายอำพล สิงห์โกวิท เป็น เลขาธิการคนแรก

สำนักงานประกันสังคม เริ่มต้นเมื่อมีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 ได้ระบุให้มี "กองทุนเงินทดแทน" ในกรณีที่ลูกจ้างประสบอันตราย สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และ เสียชีวิต ซึ่งกองทุนดังกล่าวได้ริเริ่มเก็บเงินสมทบเข้ากองทุน ในปี พ.ศ. 2517 โดยเริ่มในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างมากกว่า 20 ราย ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ได้ขยายความคุ้มครองโดยขอความร่วมมือให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างมากกว่า 1 ราย ต้องเก็บ เงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทน

คำว่า "ประกันสังคม" เริ่มใช้ในประเทศไทยประมาณ พ.ศ. 2480 พร้อม ๆ กับคำว่าสังคม สงเคราะห์ โดยหลักการและแนวทางมีการนำมาใช้ปฏิบัติมานานแล้วเช่น การที่ชาวบ้านช่วยกันเรียไรเงิน รวบรวมเป็นเงินก้อน เพื่อช่วยเหลือเป็นค่าทำศพให้แก่สมาชิกในชุมชนเดียวกันที่ถึงแก่กรรม

สำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วยกรมการฝ่ายนายจ้าง กรมการฝ่ายลูกจ้าง และกรมการ จากภาครัฐบาล และอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม คุ้มครองแรงงาน ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2554 พระราชบัญญัติการกลับเป็นผู้ประกันตน พ.ศ. 2554 พระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537 (ฉบับแก้ไขปรับปรุง)

ความหมายของการประกันสังคมในสมัยปัจจุบันคือ โครงการที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาล มี วัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่นคงหรือหลักประกันให้แก่ประชาชน โดยมีวิธีการจัดเก็บรายได้ส่วนหนึ่ง จากประชาชนที่มีรายได้ เงินที่เก็บนี้นำมาสมทบรวมกันเป็นกองทุนกลาง นำมาใช้จ่ายเป็นค่าทดแทน ให้แก่ประชาชนตามเงื่อนไขที่กำหนดเงินที่เรียกเก็บนี้หากเป็นกรณีเก็บจากผู้ทำงานรับจ้าง ก็ให้นายจ้าง จ่ายสมทบเท่ากับที่ลูกจ้างจ่ายเสมอ และในทุกกรณีรัฐบาลจะจ่ายสมทบด้วยแต่เป็นจำนวนเงินน้อยกว่าที่ นายจ้างจ่ายเสมอ และเป็นจำนวนเงินน้อยกว่าที่ลูกจ้างจ่ายเสมอ

ปัจจุบันอัตราเรียกเก็บอยู่ที่ร้อยละ 5 โดยลูกจ้างต้องจ่ายสำหรับกรณี เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย คลอดบุตร ร้อยละ 1.5 สงเคราะห์บุตรและชราภาพ ร้อยละ 3 และ กรณีว่างงาน ร้อยละ 0.5เช่นเดียวกับ นายจ้างที่ต้องจ่ายให้ลูกจ้างกรณี เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย คลอดบุตร ร้อยละ 1.5 สงเคราะห์บุตรและ ชราภาพ ร้อยละ 3 และ กรณีว่างงาน ร้อยละ 0.5 ในขณะที่รัฐบาลจ่ายกรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย คลอดบุตร ร้อยละ 0.5 สงเคราะห์บุตรและชราภาพ ร้อยละ 0.5 และ กรณีว่างงาน ร้อยละ 0.25

สำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่หลัก ๆ ที่ต้องดูแลผู้ประกันตนดังต่อไปนี้

1. การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประกันตนกรณีต่าง ๆ รวมถึงดูแลข้อพิพาทระหว่างโรงพยาบาลกับ ผู้ประกันตนในเบื้องต้น
2. การจัดการและตรวจสอบกองทุนเงินทดแทนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขของ สำนักงานประกันสังคมเนื่องจากกองทุนทดแทนมีข้อบังคับที่ชัดเจนในเรื่องการบาดเจ็บจากการทำงานถึง จะทำการเบิกจ่ายได้

3. บริหารเงินของผู้ประกันตน นายจ้าง และรัฐบาลโดยพยายามให้ได้กำไรเสมอไม่ว่ามากหรือน้อยก็ตาม
4. รับการแจ้งเรื่องการขอเป็นผู้ประกันตน, การลาออกจากการเป็นผู้ประกันตน
5. รับการแจ้งเรื่องเบิกจ่ายเงินค่าทันตกรรมของผู้ประกันตน ซึ่งปัจจุบันเบิกได้ปีละไม่เกิน 900 บาท
6. แจ้งข่าวสารให้บริษัทและผู้ประกันตนรับทราบรวมถึงการประสานงานที่ติระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทอันเป็นตัวแทนผู้ประกันตน
7. สำรองจ่ายงบฉุกเฉินเท่าที่จำเป็นในกรณีที่มีการประสบอันตรายฉุกเฉินสามารถรักษาได้ในโรงพยาบาลเฉพาะที่รับบัตรประกันสังคมทั่วราชอาณาจักรไทย
8. ดูแลการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามเงื่อนไขของสำนักงานประกันสังคม อาทิเช่นกรณีคนไข้ต้องเข้าพักในโรงพยาบาล หรือต้องเคลื่อนย้ายคนไข้ด้วยรถพยาบาลรวมถึงให้การเบิกจ่ายเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส สุจริต เที่ยงธรรมและสามารถตรวจสอบได้
9. รับแจ้งเรื่องขอเงินสงเคราะห์บุตรของผู้ประกันตน และการเสียชีวิตของผู้ประกันตนรวมถึงตรวจสอบการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามเงื่อนไขของสำนักงานประกันสังคม อาทิเช่นการเสียชีวิตจากการทำงานหรือการเสียชีวิตจากเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

นอกจากนั้นสำนักงานประกันสังคมยังได้มีส่วนในการช่วยเหลือบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ นายจ้าง และลูกจ้างในประเทศต่าง ๆ เฉพาะประเทศไทยสำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินนโยบายที่หยืดหยุ่นในการเรียกเก็บเงินจากนายจ้างและลูกจ้างโดยเรียกเก็บให้ต่ำกว่าร้อยละ 5 ในบางครั้งบางคราวเช่นกรณีอุทกภัยในประเทศไทย พ.ศ. 2554 เพื่อช่วยเหลือลูกจ้างและนายจ้างหรือกรณีการเพิ่มขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำ ซึ่งจะมีผลในปี พ.ศ. 2556





ตารางที่ 2.1 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	ระดับตัวแปร
การวางแผน หมายถึง การวางแผนโครงการ กำหนดแผนการก่อนจะลงมือจัดการ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีแผนงานก่อนการจัดการสำนักงาน ประกันสังคม</li> <li>2) มีชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการวางแผนจัดการสำนักงานประกันสังคม</li> <li>3) วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม</li> <li>4) วางแผนทางเลือกการจัดการสำนักงานประกันสังคม</li> <li>5) ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน</li> </ol>	ช่วง
การจัดองค์การ หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่สามารถสนองตอบพันธกิจจนบรรลุวัตถุประสงค์โดยมีขอบข่ายการจัดการที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด	<ol style="list-style-type: none"> <li>6) โครงสร้างการจัดการสำนักงานประกันสังคมมีความชัดเจน</li> <li>7) บุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงานประกันสังคม</li> <li>8) การประสานงานภายในสำนักงานประกันสังคม</li> <li>9) รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำ</li> </ol>	ช่วง
การบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมที่ประกอบด้วย การรับเข้าทำงาน การจัดตำแหน่งงาน การพัฒนาบุคลากร และการให้ออกจากงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>10) การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรม ปราศจากระบบพรรคพวก</li> <li>11) จัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม</li> <li>12) บุคลากรมีความสุขในการทำงาน</li> <li>13) การพัฒนาบุคลากร</li> </ol>	ช่วง
การอำนวยความสะดวก หมายถึง การส่งเสริมช่วยเหลือปรึกษา แนะนำการส่งการการ นำเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์การไปจนบรรลุภารกิจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>14) ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของสำนักงานประกันสังคม</li> <li>15) ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำของประกันสังคม</li> <li>16) บุคลิกภาพและความสามารถการจัดการงานสำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม</li> <li>17) ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อบุคลากรของประกันสังคม</li> </ol>	

ตารางที่ 2.1 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	ระดับตัวแปร
<p><b>การประสานงาน</b> หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานการสั่งการภายในสำนักงานประกันสังคม การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในและภายนอก สำนักงานประกันสังคม ตลอดจนการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน</p>	<p>18) การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงานประกันสังคม</p> <p>19) การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ</p> <p>20) การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน</p>	ช่วง
<p><b>การรายงาน</b> หมายถึง การรายงานผลการดำเนินงานในทุกชั้นตอนในทุกคนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ในเรื่องที่สามารถรายงานได้ต่อผู้รับผิดชอบ</p>	<p>21) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ชุมชนได้ทราบทางสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว</p> <p>22) รายงานผลการปฏิบัติงานสอดคล้องทันเวลา ต่อสำนักงานประกันสังคม</p> <p>23) เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอปัญหาข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ทันเวลา</p>	ช่วง
<p><b>การงบประมาณ</b> หมายถึง การจัดการรายรับ รายจ่าย ของสำนักงานประกันสังคม ตามระเบียบปฏิบัติของระเบียบการงบประมาณของสำนักงานประกันสังคม</p>	<p>24) ความพอเพียงของงบประมาณได้รับเพื่อการจัดการ</p> <p>25) สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม</p> <p>26) ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น</p>	ช่วง



## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุพิน คนดี (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพการบริหารและการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด จำนวน 38 คน และสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าด้านการบริหารงานสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการมีความเห็นด้วยกับการบริหาร ทั้งใน 56 ภาพรวมและการบริหารด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยการ และด้านการควบคุม ในระดับมาก ส่วนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการในการพัฒนาการบริหาร คือควรกำหนดวาระของคณะกรรมการให้มีความต่อเนื่องในการบริหารงาน ควรมีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ควรคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ ควรมีการอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประเมินผลและสรุปการดำเนินงานของสหกรณ์ที่ชัดเจน ผลการวิจัยด้านการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ สมาชิกมีความเห็นด้วยกับการบริการ ของสหกรณ์ในระดับมาก ทั้งด้านบริการรับฝากเงินด้านบริการสินเชื่อ ด้านบริการสวัสดิการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะของสมาชิกในการพัฒนาการบริหาร คือควรเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากให้สมาชิก ควรเพิ่มปริมาณสินเชื่อ ควรจัดสวัสดิการแก่สมาชิกเพิ่มขึ้นและเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีการประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ บรรจบ สิงโตทอง (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีใน รูปแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านบึง เทศบาลตำบลห้วยกุญแจ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่แก้ว ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ศึกษาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุประมาณ 20 – 30 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุ ราชการต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด การดำรงตำแหน่ง ระดับ 1 – 2 มากที่สุด ในเรื่องรายได้ต่อเดือนพบว่ามี รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มากที่สุด ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมเจ้าหน้าที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นด้วยอยู่ในระดับมากต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยด้านหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส สำหรับหลักด้านคุณธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุราชการ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความ คิดเห็นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหาร ส่วนตำบลหมอนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับ ความคิดเห็นต่อการบริหาร

จัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับ ดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรมและความรับผิดชอบ คุณลักษณะของประชาชน ที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหาร จัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และคุณลักษณะที่แตกต่างของประชาชนซึ่งประกอบด้วยอายุเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน กรณีศึกษาเรื่องต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผน พบว่า ผู้บริหารหน่วยงานแต่ละแห่งมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร
2. ด้านการจัดองค์การ พบว่า หน่วยงานมีการจัดทำโครงสร้างในการบริหารงานขององค์การทำให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการร่วมกันทำงาน มีสายการบังคับบัญชาเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์
3. ด้านการเป็นผู้นำ พบว่า ผู้บริหารจะต้องกระทำตนให้เป็นอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ภาวะผู้นำในการชักจูงและส่งเสริมให้บุคคลผู้อื่นปฏิบัติตามที่ตนต้องการ โดย ผู้บริหาร จะต้องจูงใจให้คนทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายของ องค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. ด้านควบคุม พบว่า ในกระบวนการดำเนินการผู้บริหารจะต้องมีการตรวจสอบ แผนงานการ ดำเนินงานที่ปฏิบัติให้มีการสอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับแผนงานที่กำหนดไว้

จรรย์ ชันทะสีมา (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อ การนิเทศภายในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมากในด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ด้านการเรียน การสอน ด้านห้องสมุด ส่วนด้านการวัดผลและการประเมินผลการเรียน มีการดำเนินการในระดับปาน กลาง สำหรับการเปรียบเทียบการดำเนินการบริหารงานวิชาการ มีความแตกต่างกันระหว่างโรงเรียน ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แทบทุกด้าน ยกเว้นด้าน วัสดุประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดผล และการประเมินผล

ถาวร กุลโชติ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดระบบและการบริหาร จัดการของ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอชลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่ามี ประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์การตามความคิดเห็นของคณะ ผู้ติดตาม มี ๕ ด้านคือด้านความรู้ความเข้าใจ ของคณะกรรมการต่อนโยบายและเป้าหมายของ รัฐบาล ในการ ดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ด้านความสามารถทั่วไปในการ ปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติและ ระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความ มุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการ



บริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมา คือความเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการ ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจ ในนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิผลสูงพอๆกัน การจัดระบบบริหารจัดการกองทุนพบว่าส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ 50 - 150 คน ได้กู้เงินครบทุก กองทุนสมาชิก 50 - 75 % ของสมาชิกทั้งหมดเป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่ง ใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือทำไม่ถูกต้องมีจำนวน น้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่กู้ต่ำกว่า 50,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมด จำนวน 61 กองทุน มีการประชุม บางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้อง แต่มีบางกองทุนไม่บันทึกการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย

นวพร แสงหนุ่ม (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาความมีประสิทธิภาพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพและปัญหาของการดำเนินงานการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างระบบงานบรรยากาศในองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่และความสามารถทางการบริหารงาน ทางด้านระดับของ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานพบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในเกณฑ์สูง ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบ ปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการบริหารงานพบว่า ปัญหาด้านเป้าหมาย ในการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณ ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และอำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ดีพอ

สุกัญญา โอภากุล (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษา เฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมา ติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มา ติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการ ให้บริการแตกต่างกัน

อุดมพร สุคนธฉายา (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้

ส่วนใหญ่เป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับ บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเสร็จนั้นประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์ รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากสำหรับด้านกระบวนการให้บริการด้าน บุคลากร ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปาน กลาง ซึ่งถือ ว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกันสำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจ ในการ บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มี ผลต่อความพึง พพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

อุไร ภาควิชัย (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การ บริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่าความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น 4 ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การ ให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไข ในภาพรวม 1 ด้าน คือด้าน งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนอีก 3 ด้านอยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้ สูงที่สุด คือด้าน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา คือด้านงานบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 50.7 ตามลำดับ แนวทางและข้อเสนอแนะในการ เพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานพัฒนาโครงสร้างโดยให้มีการพัฒนาอย่างทั่วถึง ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้ความรู้ความเข้าใจด้านสาธารณสุขและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า ด้านการส่งเสริม คุณภาพ ชีวิต จัดฝึกอบรมสัมมนา เพื่อส่งเสริมอาชีพและให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ด้านงาน บริการอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น การให้ความสำคัญต่อ นโยบายแต่ละด้านของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เกี่ยวกับพัฒนาการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้จัดลำดับ ความสำคัญดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ลำดับที่ 2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ลำดับที่ 3 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และลำดับที่ 4 ด้านงานบริการอื่น ๆ 65 สรุปองค์ความรู้ เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าการวัด ประสิทธิภาพการให้บริการสามารถวัดได้ ในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของคน ส่วนรวม การปรับเปลี่ยนบริการให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การให้บริการ ด้วยความเต็มใจ การให้บริการอย่างเพียงพอ ความ สะดวกสบายในการไปใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

สุลัดดา ศรีโท (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการฐานข้อมูล และสารสนเทศใน การประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับ



สถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัด ขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันและปัญหากระบวนการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการ ประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมกับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่าสถานศึกษามี 1.1) การจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังมีการวางแผน ไม่มากเท่าที่ควร 1.2) เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในบางตัวบ่งชี้ ไม่สมบูรณ์ 1.3) การแบ่งผู้รับผิดชอบในการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายใน แบ่งเป็นมาตรฐาน ให้แต่ละแผนกและสาขา รับผิดชอบ ซึ่งมีคุณวุฒิ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญและ ประสบการณ์ยังไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามมาตรฐานการและมีประสบการณ์ค่อนข้างน้อย 1.4) การจัดเก็บ ข้อมูลและสารสนเทศซ้ำซ้อนกันระหว่างฝ่ายและงาน 1.5) ปฏิทินและช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและ สารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังไม่ชัดเจนซึ่งเมื่อจะทำรายงานการประเมินตนเองต้องมีการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในบางตัวบ่งชี้เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในตาม มาตรฐานการอาชีวศึกษา ทำให้ข้อมูลบางมาตรฐานไม่เป็นปัจจุบัน 1.6) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศยังมี ความต่อเนื่องไม่เท่าที่ควร 2) ระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมกับการประเมินคุณภาพภายนอก สำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 2.1 ด้านปัจจัย (Input) ข้อมูลที่ต้องการเก็บตามมาตรฐานอาชีวศึกษาได้แก่ แหล่งข้อมูล วิธีการจัดเก็บข้อมูล แบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ผู้จัดเก็บข้อมูล ผู้กำกับติดตามและช่วงเวลาในการจัดเก็บ ข้อมูล 2.2 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ 2.3 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 2.4 ด้านผลผลิต(Output) สารสนเทศในการรายงานผลการตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา จำนวน 6 มาตรฐาน 34 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งทำคู่มือการใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการ ประเมินคุณภาพภายนอก ทำให้สถานศึกษามีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในด้าน อรรถประโยชน์ (Utility Standards) คือผลการประเมินที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน เช่น ผู้บริหารระดับสูง ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) คือวิธีการที่ใช้ในการประเมินจะต้องมี ความเป็นได้ในการปฏิบัติจริง ประหยัด คุ่มค่า ด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) คือวิธีการ ประเมินจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูล ด้านความถูกต้อง (Accuracy Standards) คือวิธีการประเมินต้องสามารถวัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดจริง มีความ ครบถ้วนสมบูรณ์ แหล่งผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ มีการวิเคราะห์และประเมินผลอย่างถูกต้องและ ผลการประเมินมีความเป็นปรนัย

พระมหาจรรย์พันธ์ ธมมปสภุญ (นาประเสริฐ), (2554, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหาร กิจการคณะสงฆ์จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า 1.พระสังฆาธิการมีความคิดเห็นว่าการบริหาร กิจการคณะสงฆ์จังหวัดกาญจนบุรี มีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าพระสังฆาธิการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ส่วนด้านอื่น ๆ พระสังฆาธิการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2.พระสังฆาธิการที่มีระดับการศึกษาสามัญต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารกิจการคณะสงฆ์จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม แตกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพระสังฆาธิการที่มีอายุ พรรษา ระดับการศึกษา เปรียบ

ธรรมตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน 3.ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการบริหารกิจการของคณะสงฆ์ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1)ไม่มีการวางแผนในการดำเนินงานของคณะสงฆ์ระยะยาวและขาด งบประมาณดำเนินการทุกด้าน 2)ไม่มีการทำโครงสร้างการบริหารจัดการเป็นระบบหรือการบริหาร ทรัพยากรของคณะสงฆ์ที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์มากเท่าที่ควร 3)ยังให้ความสำคัญต่อการศึกษาน้อยไป โดยมองว่าเรียนจบไปก็ไม่สามารถพัฒนาอะไรได้มากเพราะคณะสงฆ์ติดระบบศักดินาพอสมควร 4) ขาดเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการกับคณะสงฆ์ที่โดดเด่นหรือมีความสามารถเฉพาะ ด้านทำให้ระดมทุนในการบริหารงานคณะสงฆ์ได้น้อย 5)ไม่มีการประเมินหรือขาดความรับผิดชอบ ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ปฏิบัติอีกทั้งผู้ที่เข้าใจหรือเห็นความสำคัญในการบริหารจัดการของคณะสงฆ์ก็มีน้อยเกินไป 4. ข้อเสนอแนะ คือ 1)ต้องมีการวางแผนในการหาแหล่งงบประมาณที่จะมาใช้ใน การบริหารวัดในทุกด้าน 2)ต้องใช้โครงสร้างการบริหารงานในการกระจายอำนาจให้วัดให้ทุกคนมี ส่วนร่วมจะวางแผนอย่างไร 3) ต้องส่งบุคลากรเข้ารับการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเสริมทักษะให้กับครูพระที่ สอนทั้งพระและเด็กนักเรียนจะได้ มีเทคนิคในการสอนอย่างไร 4)ต้องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการ ประสานงานกับระดับผู้บังคับบัญชาและแหล่ง งบประมาณที่จะจัดหาอย่างไร 5)ต้องมีการติดตามผล การปฏิบัติงานทุกครั้งที่สั่งงานเพื่อให้ได้ผลงานตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยต้องวางแผนการปฏิบัติ อย่างไร

สุรรัตน์ กณพันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนเอกชน ของวัด : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดใหม่กรงทอง จังหวัดปราจีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการ บริหาร โรงเรียนเอกชนของวัดใหม่กรงทอง จังหวัดปราจีนบุรี ด้านปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการ บริหาร ด้าน ผู้บริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการ บริหารโรงเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านครูผู้สอน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตร ไปใช้ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนการสอน และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ประกอบ หลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัย ด้านการเรียนการสอนและปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ ตามลำดับ

อุไร โตะทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ ผลการวิจัยพบว่า มุมมองด้านการเงิน เมื่อ วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ด้านการทุจริต/ประพฤติมิชอบ/ในการบริหารการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง มุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร มุมมองด้านการ เรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนมุมมองส่วนผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร พบว่า ความคิดเห็นมุมมองผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการกับเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์และเทศบาลเมืองหัวหิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ



พิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง และมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

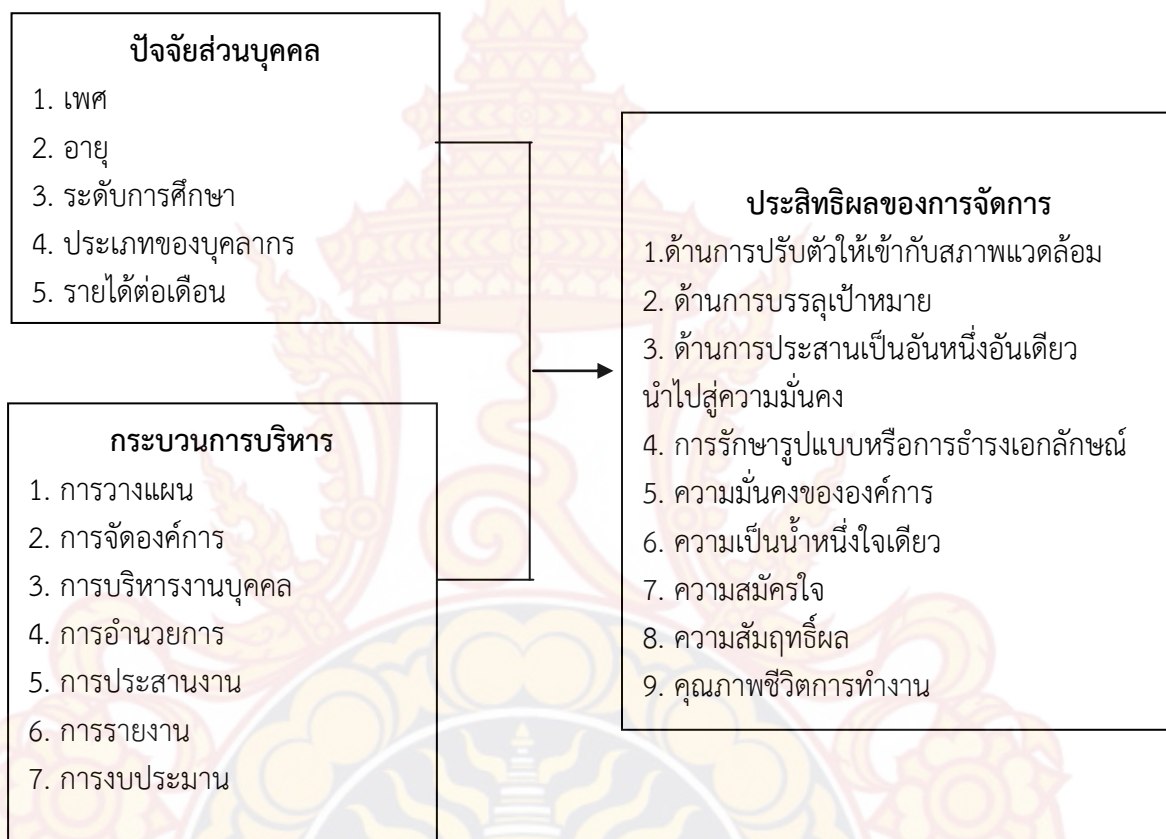
ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่อง องค์การสมรรถนะสูง กับความรับผิดชอบต่อสังคม งานชิ้นนี้ เสนอที่มาของแนวคิด ความหมาย เหตุผลความจำเป็นในการจัดตั้งองค์การสมรรถนะสูงที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแบบขององค์การสมรรถนะสูง ผู้ศึกษานำเสนอว่าการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ยังไม่เพียงพอกับการเป็นสมาชิกของสังคมที่ดี หากจำเป็นจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการคำนึงถึงผลกระทบของการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อมด้วย โดยตัวแบบขององค์กรที่มีสมรรถนะสูง ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการผสมผสานแนวคิด องค์การบริหารตนเอง วัฒนธรรมองค์การ องค์การแบบมีชีวิต และองค์การแบบเครื่องจักร รวมทั้งการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การสมรรถนะสูงที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ปณิตา ตั้งศรีวงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึง การพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ ของบริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) ที่ใช้องค์ประกอบสองประการ คือ การพัฒนา เรื่องของคนและเทคโนโลยีในการพัฒนาบุคลากร มีการสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์การขึ้นมาใหม่ และได้แปลงเป็นทัศนคติ 5 ประการ ได้แก่ 1) ทุกคนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ 2) ยึดผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นหลัก 3) ลูกค้าต้องเป็นใหญ่ 4) เป็นองค์การแห่งวัฒนธรรม 5) มีจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม

ศรีสมบัติ นวนพรัตนสกุล (2553, บทคัดย่อ) ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ที่ใช้กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก การประเมินเอกสารที่เป็นระบบพบว่า มีการแบ่งขั้นตอน ออกเป็น 1) การปรับฐานและความพร้อม 2) การประกาศตัว 3) การรุกขยายสู่ความยั่งยืน และ 4) การสร้างความยั่งยืน

## 2.8 กรอบแนวคิด

โดยสรุปการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการจัดการประกันสังคม



แผนภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2.9 สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครสามารถอธิบาย ความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครได้อย่างน้อย ร้อยละ 30



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มประชากรและนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย  
ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 137 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย  
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครคำนวณ โดยวิธีการของทาโร ยามาเน่ (ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช, 2554;2 - 3) ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
N = ขนาดของประชากร  
e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{137}{1+ 257,008 (0.05)^2}$$
$$= 137 \text{ คน}$$

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวความคิดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยศึกษาจากเอกสาร วารสาร บทความ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จำนวน 40 ข้อ

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 26 ข้อ ดังนี้ ด้านการวางแผน จำนวน 5 ข้อ ด้านการจัดองค์การ จำนวน 4 ข้อ ด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 4 ข้อ ด้านการอำนวยการ จำนวน 4 ข้อ ด้านการประสานงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านการรายงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านงบประมาณ จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ขององค์การ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 9 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน ตรวจสอบ (Content Validity) ดังนี้

- 1) นายมานะ วิทิตศาสตร์ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ
- 2) นางสาวชื่นใจ โตเปาะ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน
- 3) นางสาวสาวิตรี ธรรมเที่ยง ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

4. จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า Reliability ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า Cronbachs Alpha = 0.965 ได้ค่า Reliability ของแบบสอบถาม มีค่าเชื่อถือสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้ต่อไป

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่ส่งคืนจากกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด เพื่อนำมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยสุ่มเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 137 ชุด

4. นำแบบสอบถามไปตรวจให้คะแนน และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงให้คะแนนและรหัสในแบบสอบถามจากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ข้อ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)



ข้อ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานประสิทธิผลการบริหารงานสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แปลความหมายดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ประสิทธิผลการบริหารงานบริหารงานมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ประสิทธิผลการบริหารงานมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ประสิทธิผลการบริหารงานปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ประสิทธิผลการบริหารงานการบริหารงานน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ประสิทธิผลการบริหารงานการบริหารงานน้อยที่สุด

ข้อ 3. ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม คือปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตีความหมาย ดังนี้ (ธีรชัย งานสันติวงศ์, 2543: 68)

ค่า r 0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์	ระดับ	ต่ำมาก
ค่า r 0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์	ระดับ	ต่ำ
ค่า r 0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์	ระดับ	ปานกลาง
ค่า r 0.61 – 0.75	มีความสัมพันธ์	ระดับ	ค่อนข้างสูง
ค่า r 0.76 – 0.90	มีความสัมพันธ์	ระดับ	สูง
ค่า r 0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์	ระดับ	สูงมาก

### 3.5 สมมติฐานสถิติ

#### สมมติฐานที่ 1

H0; ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครอย่างน้อยหนึ่งปัจจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

H1; ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครอย่างน้อยหนึ่งปัจจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

#### สมมติฐานที่ 2

H0. ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครไม่สามารถอธิบาย ความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครได้อย่างน้อยร้อยละ 30

H1. ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครไม่สามารถอธิบาย ความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครได้อย่างน้อยร้อยละ 30

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาปรากฏผลดังนี้

1. ปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. กระบวนการบริหาร ประกอบด้วย 1. ด้านการวางแผน 2. การจัดองค์การ 3. ด้านการบริหารงานบุคคล
4. ด้านการอำนวยความสะดวก 5. ด้านการประสานงาน 6. ด้านการรายงาน และ 7. ด้านงบประมาณ
3. ประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	36	26.3
หญิง	101	73.7
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 30 ปี	28	19.8
31 – 45 ปี	39	28.1
46 – 55 ปี	42	30.8
56 ปีขึ้นไป	29	21.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	105	76.0
ปริญญาตรี	26	19.5
สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.5
<b>ประเภทบุคลากร</b>		
ข้าราชการ	30	21.9
ลูกจ้างประจำ	2	1.5
พนักงานราชการ	1	0.7
พนักงานประกันสังคม	104	105.9
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
10,000 – 15,000 บาท	102	74.3
15,001 – 20,000 บาท	28	20.1
20,001 ขึ้นไป	7	4.2
<b>รวม</b>	<b>137</b>	<b>100.00</b>



#### 4.1 ประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 73.7 และเพศชาย ร้อยละ 26.3

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 46-55 ปี ร้อยละ 30.8 รองลงมาอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.1 อายุ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.3 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 19.8 น้อยที่สุดตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 76.0 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 19.5 และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

**ประเภทของบุคลากร** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานประกันสังคม ร้อยละ 105.9 รองลงมาข้าราชการ ร้อยละ 21.9 ลูกจ้างประจำ ร้อยละ 1.5 และพนักงานราชการ ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 74.3 รองลงมา มีรายได้ 15,001 – 20,000 ร้อยละ 20.1 และรายได้สูงกว่า 20,001 บาท ร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

#### 4.2 แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

**ตารางที่ 4.2** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านการวางแผน	3.56	0.515	เห็นด้วยมาก
2. ด้านการจัดองค์การ	3.58	0.488	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.09	0.349	เห็นด้วยมาก
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.84	0.457	เห็นด้วยมาก
5. ด้านการประสานงาน	3.49	0.558	เห็นด้วยปานกลาง
6. ด้านการรายงาน	2.74	0.498	เห็นด้วยปานกลาง
7. ด้านงบประมาณ	3.76	0.679	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.449</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ด้านการบริหารงานบุคคล มีความคิดเห็นสูงสุด ค่าเฉลี่ย = 4.09 รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย = 3.84 และด้านการรายงานมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 2.74 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด  
สมุทรสาคร ด้านการวางแผน

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
1. มีแผนงานก่อนการจัดการสำนักงานประกันสังคม	3.67	0.573	เห็นด้วยมาก
2. มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการวางแผนการจัดการสำนักงานประกันสังคม	3.69	0.525	เห็นด้วยมาก
3. วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม	3.68	0.529	เห็นด้วยมาก
4. วางแผนทางเลือกการจัดการเหมาะสม	3.68	0.529	เห็นด้วยมาก
5. ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน	3.45	0.571	เห็นด้วยปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.515</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการวางแผนอยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 2. มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการวางแผนการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความคิดเห็นสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือ ข้อ 3. วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสมและ ข้อ 4. วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 3.68 และข้อ 5. ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน มีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.45 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด  
สมุทรสาคร ด้านการจัดองค์การ

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
6. โครงสร้างการจัดการสำนักงานความชัดเจน	3.63	0.514	เห็นด้วยมาก
7. บุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงาน	3.69	0.501	เห็นด้วยมาก
8. ประสานงานกับชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ	3.56	0.521	เห็นด้วยมาก
9. รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำ	3.54	0.528	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.488</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>



จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผล การจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ข้อ 7. มีบุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงานประกันสังคม มีความคิดเห็นสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.69 รองลงมาคือข้อ 6. โครงสร้างการจัดการสำนักงานประกันสังคมมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย = 3.63 และ ข้อ 9. รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.54 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการบริหารงานบุคคล

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
10. การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรมจากระบบพรรคพวก	4.07	0.414	เห็นด้วยมาก
11. จัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสม	4.15	0.426	เห็นด้วยมาก
12. บุคลากรมีความสุขในการทำงาน	4.10	0.393	เห็นด้วยมาก
13. การพัฒนาบุคลากร	4.11	0.394	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.349</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผล การจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** มีค่าเฉลี่ย = 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 11. มีจัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสม มีความคิดเห็นสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.15 รองลงมาคือข้อ 13. การพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ย = 4.11 และข้อ 10. การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรมจากระบบพรรคพวกมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 4.07 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัด  
สมุทรสาคร ด้านการอำนวยความสะดวก

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
14. ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของประกันสังคม	3.87	0.472	เห็นด้วยมาก
15. ความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำของประกันสังคม	3.84	0.486	เห็นด้วยมาก
16. บุคลิกภาพและความสามารถการจัดการงานสำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม	3.90	0.528	เห็นด้วยมาก
17. ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อบุคลากรของประกันสังคม	3.83	0.484	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.457</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.84 เมื่อพิจารณาเรียงลําดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ข้อ 16. บุคลิกภาพและความสามารถการจัดการงานสำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม มีความคิดเห็นสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.90 รองลงมาคือข้อ 14. ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของประกันสังคม ค่าเฉลี่ย = 3.87 ข้อ 15. ความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำของประกันสังคม ค่าเฉลี่ย = 3.84 และข้อ 17. ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อบุคลากรของประกันสังคมมีความคิดเห็นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.83

**ตารางที่ 4.7** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัด  
สมุทรสาคร ด้านการประสานงาน

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
18. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงานประกันสังคม	3.54	0.556	เห็นด้วยมาก
19. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ	3.52	0.568	เห็นด้วยมาก
20. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน	3.46	0.617	เห็นด้วยปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.558</b>	<b>เห็นด้วยปานกลาง</b>



จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผล การจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประสานงานอยู่ในระดับ **เห็นด้วยปานกลาง** มีค่าเฉลี่ย = 3.49 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การ วิเคราะห์พบว่าข้อ 18. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงานประกันสังคม มีความคิดเห็นสูง ที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.54 รองลงมาคือข้อ 19. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงาน ประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย = 3.52 และข้อ 20 . การประชาสัมพันธ์การ ดำเนินงานมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.46 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัด สมุทรสาคร ด้านการรายงาน

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
21. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ชุมชนได้ทราบทางสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว	2.44	0.694	เห็นด้วยน้อย
22. รายงานผลการปฏิบัติงานสอดคล้องทันเวลาต่อสำนักงาน ประกันสังคม	2.94	0.534	เห็นด้วยปานกลาง
23. เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอปัญหา ข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ทันเวลา	3.05	0.493	เห็นด้วยปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.74</b>	<b>0.498</b>	<b>เห็นด้วยปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผล การจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการรายงานอยู่ในระดับ **เห็นด้วยปานกลาง** มีค่าเฉลี่ย = 2.74 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์ พบว่าข้อ 23. เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอปัญหาข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ ทันเวลา มีความคิดเห็นสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.05 รองลงมาคือข้อ 22. รายงานผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องทันเวลาต่อสำนักงานประกันสังคมมีค่าเฉลี่ย = 2.94 และข้อ 21 .รายงานผลการปฏิบัติงานให้ ชุมชนได้ทราบทางสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าวมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 2.44 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านงบประมาณ

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
24. ความพอเพียงของงบประมาณที่ได้รับเพื่อการจัดการ	3.73	0.706	เห็นด้วยมาก
25. สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม	3.78	0.689	เห็นด้วยมาก
26. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น	3.80	0.698	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.679</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านงบประมาณอยู่ในระดับ **เห็นด้วยมาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 26. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น มีความคิดเห็นสูงสุด ค่าเฉลี่ย = 3.80 รองลงมาคือข้อ 25. สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย = 3.78 และข้อ 24 .ความพอเพียงของงบประมาณที่ได้รับเพื่อการจัดการมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.73 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** แสดงประสิทธิผลขององค์การ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

รายการ	Mean	S.D.	แปลผล
1.ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	4.45	0.505	เห็นด้วยมาก
2.ด้านการบรรลุเป้าหมาย	4.55	0.504	เห็นด้วยมากที่สุด
3.ด้านการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียว นำไปสู่ความมั่นคง	4.55	0.504	เห็นด้วยมากที่สุด
4.การรักษารูปแบบหรือการดำรงเอกลักษณ์	4.54	0.505	เห็นด้วยมากที่สุด
5.ความมั่นคงขององค์การ	4.53	0.512	เห็นด้วยมากที่สุด
6.ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว	4.63	0.496	เห็นด้วยมากที่สุด
7.ความสมัครใจ	4.64	0.487	เห็นด้วยมากที่สุด
8.ความสัมฤทธิ์ผล	4.53	0.529	เห็นด้วยมากที่สุด
9.คุณภาพชีวิตการทำงาน	4.59	0.517	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.506</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>



ตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็น ในด้านประสิทธิผลขององค์การ อยู่ในระดับ **เห็นด้วยมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย = 4.55 เมื่อพิจารณารายชื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาน้อย ตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 7. ความสนใจ มีความคิดเห็นสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.64 รองลงมาคือข้อ 6. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว มีค่าเฉลี่ย = 4.63 รองลงมาคือข้อ 9. คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.59 ข้อ 3. ด้านการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียว นำไปสู่ความมั่นคงและข้อ 2. ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.55 ข้อ 4. การรักษารูปแบบหรือการดำรงเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย = 4.54 ข้อ 5. ความมั่นคงขององค์การและข้อ 8. ความสัมฤทธิ์ผล มีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.53 ข้อ 1. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีความคิดเห็นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.45 ตามลำดับ

### 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

ตาม **สมมติฐานข้อที่ 1** “ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ตามตาราง

**ตารางที่ 4.11** สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม	ประสิทธิผลของการจัดการสำนักงานประกันสังคม(Y)	ระดับ
เพศ(X1)	0.067	N/S
อายุ(X2)	0.040	N/S
การศึกษา(X3)	0.057	N/S
ประเภทบุคลากร(X4)	0.054	N/S
รายได้ต่อเดือน(X5)	0.055	N/S
ด้านการวางแผน(X6)	-12	N/S
ด้านการจัดองค์กร(X7)	0.078	N/S
ด้านการบริหารงานบุคคล(X8)	0.189**	ต่ำมาก
ด้านการอำนวยความสะดวก(X9)	0.116**	ต่ำมาก
ด้านการประสานงาน(X10)	-0.075	N/S
ด้านการรายงาน(X11)	-0.112**	ต่ำมาก
ด้านงบประมาณ (X12)	0.110**	ต่ำมาก
r	0.553	ปานกลาง

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.01\*\*

จากตาราง 4.11 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคมกับกระบวนการบริหาร พบว่า ด้านการบริหารงานบุคคลสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคมในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ด้านการอำนวยความสะดวกสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคมในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ด้านงบประมาณสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการจัดการสำนักงานประกันสังคมในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01

สรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ได้อย่างน้อยร้อยละ 30 จากตาราง

**ตารางที่ 4.12** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ระหว่างและปัจจัยการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครกับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

ตัวแปร		แบบจำลอง
ด้านการบริหารงานบุคคล (X8)	B	.249
	T	(3.358)**
ด้านงบประมาณ(X12)	B	.109
	T	(2.848)**
ด้านการรายงาน(X11)	B	-.108
	T	(-2.142)**
ตัวคงที่	T	3.375
	R <sup>2</sup>	(10.134)
	r	0.306
	See	0.553
	F	.4564
	Sig. F	18.063
		<b>0.000***</b>

B = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ขึ้นมาพิจารณาผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้ง 12 คือ 1. เพศ(X1) 2. อายุ(X2) 3. ระดับการศึกษา(X3) 4. ประเภทบุคลากร(X4) 5. รายได้ต่อเดือน(X5) 6. ด้านการวางแผน (X6) 7. ด้านการจัดองค์กร (X7) 8. ด้านการบริหารงานบุคคล(X8) 9. ด้านการอำนวยความสะดวก (X9) 10. ด้านการประสานงาน (X10) 11. ด้านการรายงาน (X11) 12. ด้านงบประมาณ (X12) ) ร่วมกันอธิบายการผันแปร ประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ได้ร้อยละ 30.6 ( $R^2 = 0.306$ ) โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายสูงที่สุดในสมการ มี 3 ตัวแปร คือ 1. ด้านการบริหารงานบุคคล (X8) 2. ด้านงบประมาณ(X12) 3. ด้านรายงาน(X11) มีอิทธิพลกับ ประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยยอมรับสมมติฐาน

### สรุป

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการสำนักงานประกันสังคม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร กับตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการจัดการสำนักงานประกันสังคม **มีความสัมพันธ์เชิงบวก** กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ค่าความสัมพันธ์ร่วมกันมีความสัมพันธ์ ที่ระดับ 0.553 **จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1**

เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการจัดการสำนักงานประกันสังคม ร่วมกันอธิบายการผันแปรกับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ได้ร้อยละ 30.6 **จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2**

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ” ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นในการสรุปผลการศึกษา ตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 73.7 อายุระหว่าง 46 - 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่าชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 76.0 บุคลากรเป็นพนักงานประกันสังคม ร้อยละ 105.9 รายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 74.3

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย คือ 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการจัดองค์การ 3. ด้านการบริหารบุคคล 4. ด้านการอำนวยความสะดวก 5. ด้านการประสานงาน 6. ด้านการรายงาน 7. ด้านการงบประมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผนมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการวางแผนอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ข้อ 2. มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการวางแผนการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือ ข้อ 3. วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสมและ ข้อ 4. วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 3.68 และข้อ 5. ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน มีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.54 ตามลำดับ

2. ด้านการจัดองค์การมีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 7. มีบุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงานประกันสังคม มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.69 รองลงมาคือข้อ 6. โครงสร้างการจัดการสำนักงานประกันสังคมมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย = 3.63 และข้อ 9. รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำ มีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.54 ตามลำดับ



3. ด้านการบริหารบุคคลมีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย = 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 11. มีจัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.15 รองลงมาคือข้อ 13. การพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ย = 4.11 และข้อ 10. การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรมจากระบบพรรคพวกมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 4.07 ตามลำดับ

4. ด้านการอำนวยความสะดวกมีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า บุคลิกภาพและความสามารถในการจัดการงานสำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.90 รองลงมาคือข้อ 17. ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อบุคลากรของประกันสังคมมีค่าเฉลี่ย = 3.83 และข้อ 14. ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของประกันสังคมมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.87 ตามลำดับ

5. ด้านการประสานงานมีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประสานงานอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.49 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 18. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงานประกันสังคม มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.54 รองลงมาคือข้อ 19. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย = 3.52 และข้อ 20. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.46 ตามลำดับ

6. ด้านการรายงานมีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการรายงานอยู่ในระดับ **ปานกลาง** มีค่าเฉลี่ย = 2.74 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 23. เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอปัญหาข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ทันเวลา มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.05 รองลงมาคือข้อ 22. รายงานผลการปฏิบัติงานสอดคล้องทันเวลาต่อสำนักงานประกันสังคมมี ค่าเฉลี่ย = 2.94 และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ชุมชนได้ทราบทางสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าวมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 2.44 ตามลำดับ.

7. ด้านการงบประมาณมีผลต่อการประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านงบประมาณอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย = 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าข้อ 26. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.80 รองลงมาคือข้อ 25. สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย = 3.78 และข้อ 24. ความพอเพียงของงบประมาณที่ได้รับเพื่อการจัดการมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.73 ตามลำดับ

#### 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ได้นำปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้านคือ 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการจัดองค์กร 3. ด้านการบริหารงานบุคคล 4. ด้านการอำนวยความสะดวก 5. ด้านการประสานงาน 6. ด้านการรายงาน และปัจจัยส่วนบุคคล

ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ประเภทบุคลากร 5. รายได้ต่อเดือน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้วิธีสมการเส้นตรง (Linear Regression) และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม โดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และประมาณค่าสมการโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด โดยใช้วิธี Multiple Regression การศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 137 คน ได้ใช้สัมประสิทธิ์ BETA ( $\beta$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ในการตัดสินใจ ( $R^2$ )

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร กับตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยกระบวนการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร และสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ได้อย่างน้อยร้อยละ 30

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปัจจัยส่วนบุคคล 5 ตัวแปร และปัจจัยการจัดการพัฒนาสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร 7 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายการผันแปร ได้ร้อยละ 30.6 โดยมีตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายมากที่สุดในการสมการมี 3 ตัวแปร จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญควรนำมาอภิปราย ดังนี้

### 5.2.1 ระดับประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ในด้านประสิทธิผลขององค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสนใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว มีค่าเฉลี่ย 4.63 คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียว นำไปสู่ความมั่นคง และด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.55 การรักษารูปแบบหรือการธำรงเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ความมั่นคงขององค์การและความสัมฤทธิ์ผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.53 ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ประสิทธิผลของการค้นพบสอดคล้องกับ นวพร แสงหนุ่ม (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาความมีประสิทธิภาพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพและปัญหาของการดำเนินงานการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างระบบงานบรรยากาศในองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่และความสามารถ



ทางการบริหารงาน ทางด้านระดับของ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานพบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในเกณฑ์สูง ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบ ปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการบริหารงานพบว่า ปัญหาด้านเป้าหมาย ในการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณ ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และอำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจที่ดีพอ

สอดคล้องกับ เสงี่ยม เป้าเลี้ยง (2546, บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาครพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การเตรียมการประกันคุณภาพภายในและการรายงานการประกันคุณภาพภายใน

สอดคล้องกับ อุดมพร สุคนธฉายา (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการ ประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับ บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากสำหรับ ด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือ ว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นั้นมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกันสำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจ ในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มี ผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยรวม และสอดคล้องกับ อุไร ภาควิชัย (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” พบว่าความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น 4 ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไข ในภาพรวม 1 ด้าน คือด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนอีก 3 ด้านอยู่ในเกณฑ์ที่ ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิผลสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้ สูงที่สุด คือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา คือด้านงานบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

### 5.2.2 จากการศึกษาทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ได้แก่ 1. ด้านการบริหารงานบุคคล 2. ด้านการอำนวยความสะดวก 3. ด้านการรายงานและ 4. ด้านงบประมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ การศึกษาของสุกัญญา โอภากุล (2544, บทคัดย่อ) เรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษา เฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน ” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติ ของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมา ติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานจะประเมิณการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มา ติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมิณการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุวีร์รัตน์ กณภาพันธุ์ (2557, บทคัดย่อ) “ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนเอกชนของวัด : กรณีศึกษา โรงเรียนวัดใหม่กรทอง จังหวัดปราจีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหาร โรงเรียนเอกชนของวัดใหม่กรทอง จังหวัดปราจีนบุรี ด้านปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารด้าน ผู้บริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ บริหารโรงเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านครูผู้สอน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนการสอน และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนการสอนและปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ ตามลำดับ

5.2.3 อำนาจพยากรณ์ของประสิทธิผลการจัดการ สามารถอธิบายความผันแปรประสิทธิผลการจัดการได้ ร้อยละ 30.6

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอำนาจพยากรณ์ของประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม 3 ปัจจัยได้แก่ การบริหารบุคคล การงบประมาณ การรายงาน เป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม ได้มากที่สุดตามลำดับและสามารถอธิบายความผันแปรนั้นได้อย่างน้อยร้อยละ 30.6

สอดคล้องกับการศึกษาของ สุชาย จินะเสนา (2548, บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภูเก็ต พบว่า ปัจจัยที่พยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน คือ ระบบคุณภาพและขอขยายความรับผิดชอบ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน การสื่อสาร ตำแหน่งหน้าที่ เพศ และขนาดโรงเรียน

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นบางประการที่อาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการสำนักงานประกันสังคม และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป



1. ควรศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานทำ ของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร และดำรงไว้ซึ่งปัจจัยประสิทธิผลบุคลากรเข้าเรื่องการทำงาน ของสำนักงานประกันสังคม

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อ บุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร และดำรงไว้ซึ่งปัจจัยประสิทธิผลบุคลิกภาพและ ความสามารถการจัดการงานสำนักงานประกันสังคม

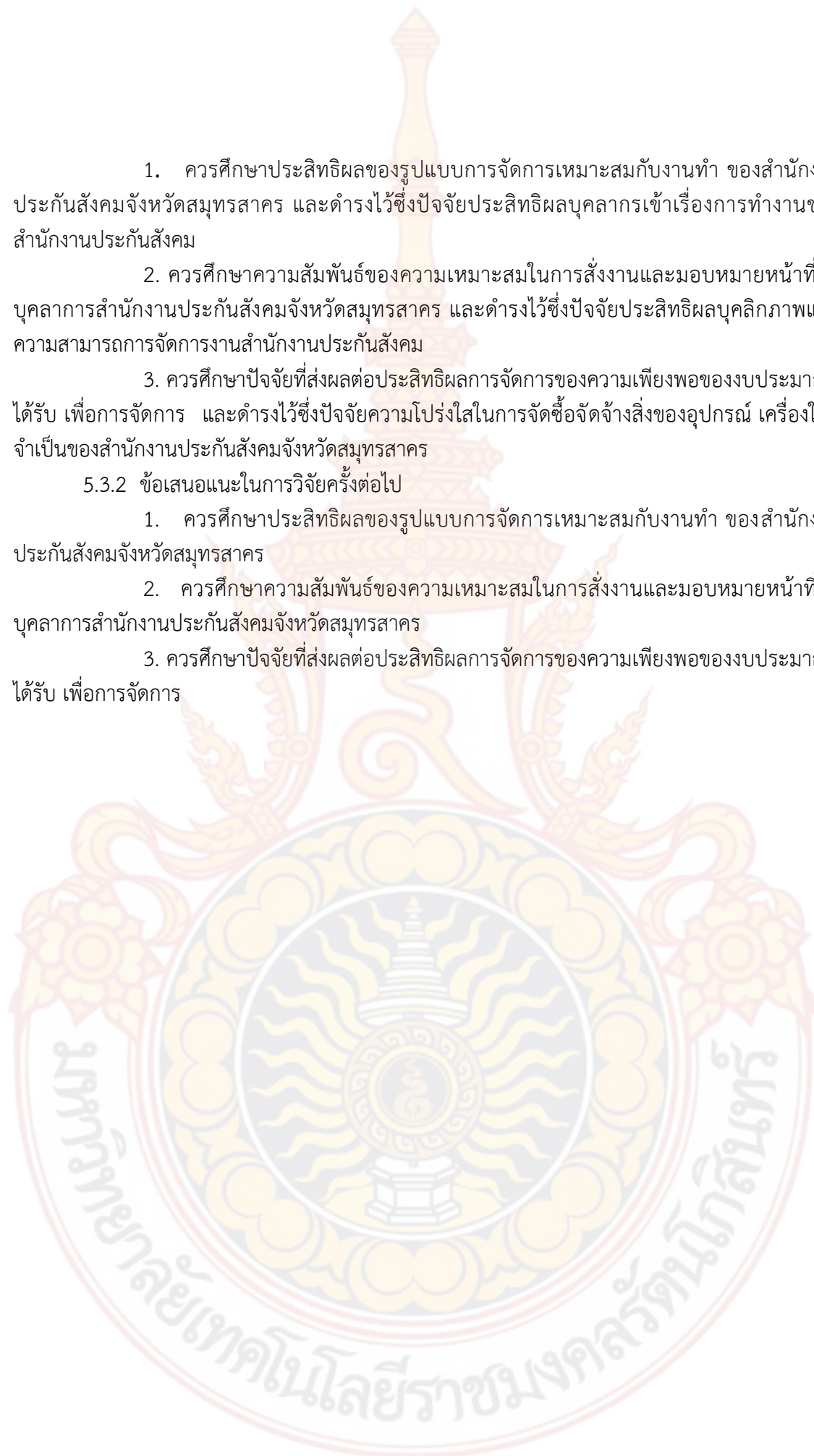
3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดการของความเพียงพอของงบประมาณที่ ได้รับ เพื่อการจัดการ และดำรงไว้ซึ่งปัจจัยความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ จำเป็นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานทำ ของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อ บุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดการของความเพียงพอของงบประมาณที่ ได้รับ เพื่อการจัดการ





บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ  
ภาครัฐบาลในการบริหารราชการไทย. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการ  
บริหารและการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,  
กรุงเทพฯ.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2548). *ภาวะผู้นำเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.  
คารมณีย์ เพียรภายลุน. (2548). *องค์การที่มีประสิทธิผล : ความท้าทายของผู้บริหาร*. เข้าถึงได้จาก  
<http://banpathaischool.igetweb.com/index.php?mo=3&art=230481>, 10 ตุลาคม  
2559
- จันทราณี สงวนนาม. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพมหานคร : บั๊ค พอยท์.
- จำลอง ศรีประสาธาณ. (2531). *ลักษณะของชุมชนในสังคมไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- จรรย์ ชันทะสีมา. (2544). *การบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อการนิเทศภายในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด  
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,  
พระนครศรีอยุธยา
- ถาวร กุลโชติ. (2554). *ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของ คณะกรรมการกองทุน  
หมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
บูรพา, ชลบุรี.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *องค์การสมรรถนะสูง กับความรับผิดชอบต่อสังคม*. วิทยานิพนธ์  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นวพร แสงหนุ่ม. (2556). *ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่*.
- นรินทร์ แจ่มจรัส. (2549). *การบริหารองค์การภาครัฐ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
- บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ. (2535). *หลักในการบริหารประกันสังคม*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- บรรจบ สิงโตทอง. (2550). *การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีใน รูปแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านบึง เทศบาลตำบลหัวกุญแจ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่แก้ว*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปิ่นทพ ตั้งศรีวงศ์. (2546.). *การพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ ของบริษัท ปตท จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารและการพัฒนา คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิทยา บารวิวัฒนา. (2531). *ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พระมหาจรรย์พันธ์ ธมมปสฺสุโธ (นาประเสริฐ) (2554) *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ปทุมธานี.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2549). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ. (2538). *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มนัสนันท์ มีครุฑ. (2542). *คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ทริปเฟิล กรุ๊ป.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยุพิน คนดี. (2549). *สภาพการบริหารและการให้บริการสมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง*.  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- วรเดช จันทรศร. (2554). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in service)*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :  
ประชาชน
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- ศรีสมบัติ นวนพรัตนสกุล. (2553). *แนวทางการพัฒนาคณะเภสัชศาสตร์*. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาเภสัชศาสตร์  
สังคมและบริหาร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ. (2543). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : ศักดิ์  
โสภการพิมพ์.
- สุกัญญา โอภากุล. (2544). *ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนของฝ่าย  
ทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุชาย จิระเสนา. (2548). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน  
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากู๋เก็ด*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกู๋เก็ด, กู๋เก็ด.
- สุลัดดา ศรีโท. (2551). *การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศใน การประกันคุณภาพ  
ภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัด  
ขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สุริรัตน์ กณพันธ์. (2557). *ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนเอกชนของวัด : กรณีศึกษาโรงเรียนวัด  
ใหม่กรงทอง จังหวัดปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *ยุทธศาสตร์พระพุทธศาสนากับการพัฒนาประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. (2542). *พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และแก้ไข  
เพิ่มเติม*. กรุงเทพมหานคร : สามเจริญพาณิชย์.
- เสงี่ยม เป้าเล็ง. (2546). *การศึกษากำหนดงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา  
ขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษามุทสาคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสนาะ ตีเขารวี. (2554). *หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามความคิดเห็นของนักเรียนเสนาธิการทหารบก* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อมร รักษาสัตย์. (2522). *การพัฒนานโยบาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกสิริ สิริพงษ์ทักษิณ. (2553). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- อุตร ชัยวรากรณ์. (2543). *ความรู้ทั่วไปของการประกันสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดมพร สุคนธฉายา. (2547). *การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการ ประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียว* *เบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อุไร ภาควิชัย. (2552). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กร บริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อุไร โต้ะทอง. (2551). *ประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหาร ส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารท้องถิ่น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Daniel Mazmanian and Pual A. Sabatier. (1989). *Introduction to Emergency Management*. United State of America : CRC Press .
- Ripley, Randal B. and Grace A. Franklin. (1982). *Bureaucracy And Policy Implementation*. Homewood, Illinois : The Dorsey Press.
- Van Meter and Van Horn. (1975). *Methods for policy research: Applied social research methods series volume 3*. California: Corwin Press.
- Yamane , Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed.) Singapore : Harper International Editor.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร**  
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อการศึกษาหาข้อมูลประกอบการทำการศึกษาอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาครของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร กรุณาตอบแบบสอบถามตามคำชี้แจงของแต่ละตอนให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงคำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์ในทางสถิติและเสนอผลการวิเคราะห์เป็นส่วนรวม เพื่อนำไปใช้ในการนำนโยบาย ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครไปปฏิบัติต่อไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวบรรจง โตเปาะ  
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( )

1. เพศ

- ชาย  หญิง

2.อายุ

- ไม่เกิน 30 ปี  31- 45 ปี  
 46 – 55 ปี  56 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

4.ประเภทของบุคลากร

- ข้าราชการ  ลูกจ้างประจำ  
 พนักงานราชการ  พนักงานประกันสังคม

5. รายได้ต่อเดือน

- 10,000 – 15,000  15,001 – 20,000  
 20,001 ขึ้นไป



**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร**

ประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการวางแผน</b>					
1. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีแผนงานก่อนการจัดการ					
2. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการวางแผนจัดการสำนักงานประกันสังคม					
3. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม					
4. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนทางเลือกการจัดการสำนักงานประกันสังคม					
5. ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน					
<b>ด้านการจัดองค์การ</b>					
6. โครงสร้างการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความชัดเจน					
7. บุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงานประกันสังคม					
8. การประสานงานภายในสำนักงานประกันสังคม					
9. รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำ					
<b>การบริหารงานบุคคล</b>					
10. การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรมปราศจากระบบพรรคพวก					
11. จัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม					
12. บุคลากรมีความสุขในการทำงาน					
13 .การพัฒนาบุคลากร					
<b>การอำนวยความสะดวก</b>					
14. ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของสำนักงานประกันสังคม					

15. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำของ ประกันสังคม					
16. บุคลิกภาพและความสามารถการจัดการงาน สำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม					
17. ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ ต่อบุคลากรของประกันสังคม					
<b>ด้านการประสานงาน</b>					
18. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงาน ประกันสังคม					
19. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงาน ประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ					
20. การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการ					
<b>ด้านการรายงาน</b>					
21. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ชุมชนได้ทราบทางสื่อ ชุมชน เช่น หอกระจายข่าว					
22. รายงานผลการปฏิบัติงานสอดคล้องทันเวลา ต่อ สำนักงานประกันสังคม					
23. เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอ ปัญหาข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ทันเวลา					
<b>ด้านงบประมาณ</b>					
24. ความพอเพียงของงบประมาณได้รับเพื่อการจัดการ					
25. สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม					
26. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็น					



**ตอนที่ 3** ประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

ประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม					
2. ด้านการบรรลุเป้าหมาย					
3. ด้านการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียว นำไปสู่ ความมั่นคง					
4. การรักษารูปแบบหรือการดำรงเอกลักษณ์					
5. ความมั่นคงขององค์กร					
6. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว					
7. ความสมัครใจ					
8. ความสัมฤทธิ์ผล					
9. คุณภาพชีวิตการทำงาน					

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้



ภาคผนวก ข  
เครื่องมือการวิจัยและตรวจค่าความเที่ยงตรง





ค่าความเชื่อมั่น Reliability โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค จากโปรแกรม SPSS

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	55

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	169.7667	2310.047	.809	.981
a2	169.7333	2299.926	.900	.981
a3	169.8000	2324.166	.769	.981
a4	169.9333	2309.237	.753	.981
a5	169.1667	2329.316	.773	.981
B1	169.7333	2299.926	.900	.981
B2	169.7333	2312.340	.768	.981
B3	169.8000	2291.476	.866	.981
B4	169.6667	2338.644	.722	.981
B5	169.9667	2354.033	.550	.981
C1	169.4000	2342.317	.587	.981
C2	169.8000	2324.166	.769	.981
C3	169.9333	2309.237	.753	.981
C4	169.1667	2329.316	.773	.981
C5	169.9000	2396.162	.207	.982
D1	169.7333	2299.926	.900	.981
D2	169.8667	2388.809	.209	.982
D3	169.1000	2428.576	-.175	.982
D4	169.2000	2368.717	.521	.981
D5	169.1667	2396.626	.191	.982

การทดสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม  
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง : แบบสอบถาม**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดังนั้นเพื่อการศึกษาอิสระของนักศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ศึกษาเป็นการศึกษาในเชิงวิชาการและจะไม่มีผลสะท้อนกลับในแง่ลบแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลทั้งหมดจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้น

นางสาวบรรจง โตเปาะ

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์





แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง เขียนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมในช่องข้อเสนอแนะ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31- 45 ปี

3. 46 – 55 ปี

4. 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทของบุคลากร

1. ชำราชการ

2. ลูกจ้างประจำ

3. พนักงานราชการ

4. พนักงานประกันสังคม

5. ภาวะสุขภาพ

1. 10,000 – 15,000

2. 15,001 – 20,000

3. 20,001 ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ


ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
 คำชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบทบาทที่ท่านปฏิบัติเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
<b>ด้านการวางแผน</b>				
1. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีแผนงานก่อนการจัดการ			✓	
2. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีขีดเงินของวัตถุประสงค์ในการวางแผนจัดการสำนักงานประกันสังคม			✓	
3. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม			✓	
4. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนทางเลือกการจัดการสำนักงานประกันสังคม			✓	
5. ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน			✓	
<b>ด้านการจัดองค์การ</b>				
6. โครงสร้างการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความชัดเจน			✓	
7. บุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงานประกันสังคม			✓	
8. การประสานงานภายในสำนักงานประกันสังคม			✓	
9. รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำ			✓	
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>				
10. การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรมปราศจากระบบพรรคพวก			✓	
11. จัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม			✓	
12. บุคลากรมีความสุขในการทำงาน			✓	
13. การพัฒนาบุคลากร			✓	
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>				
14. ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของสำนักงานประกันสังคม			✓	
15. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำของประกันสังคม			✓	
16. บุคลิกภาพและความสามารถการจัดการงานสำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม			✓	
17. ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อบุคลากรของประกันสังคม			✓	



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
<b>ด้านการประสานงาน</b>				
18. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงาน ประกันสังคม			✓	
19. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงาน ประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ			✓	
20. การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการ			✓	
<b>ด้านการรายงาน</b>				
21. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ชุมชนได้ทราบทางสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว			✓	
22. รายงานผลการปฏิบัติงานสอดคล้องทันเวลา ต่อ สำนักงานประกันสังคม			✓	
23. เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอปัญหา ข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ทันเวลา			✓	
<b>ด้านงบประมาณ</b>				
24. ความพอเพียงของงบประมาณได้รับเพื่อการจัดการ			✓	
25. สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม			✓	
26. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ จำเป็น			✓	

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบทบาทที่ท่านปฏิบัติเพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม			✓	
2. ด้านการบรรลุเป้าหมาย			✓	
3. ด้านการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียว นำไปสู่ความมั่นคง			✓	
4. การรักษารูปแบบหรือการธำรงเอกลักษณ์			✓	
5. ความมั่นคงขององค์การ			✓	
6. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว			✓	
7. ความสนใจ			✓	
8. ความสัมฤทธิ์ผล			✓	
9. คุณภาพชีวิตการทำงาน			✓	

ลงชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....

(นายมานะ วิทิตศาสตร์)

ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ





การทดสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม  
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง : แบบสอบถาม**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดังนั้นเพื่อการศึกษาอิสระของนักศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ศึกษาเป็นการศึกษาในเชิงวิชาการและจะไม่มีผลสะท้อนกลับในแง่ลบแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลทั้งหมดจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้น

นางสาวบรรจง โตเปาะ

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง เขียนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมในช่องข้อเสนอแนะ

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31- 45 ปี

3. 46 – 55 ปี

4. 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทของบุคลากร

1. ชำรชการ

2. ลูกจ้างประจำ

3. พนักงานราชการ

4. พนักงานประกันสังคม

5. ภาวะสุขภาพ

1. 10,000 – 15,000

2. 15,001 – 20,000

3. 20,001 ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ




ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
 คำชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบทบาทที่ท่านปฏิบัติเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
<b>ด้านการวางแผน</b>				
1. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีแผนงานก่อนการจัดการ			✓	
2. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการวางแผนจัดการสำนักงานประกันสังคม			✓	
3. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม			✓	
4. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนทางเลือกการจัดการสำนักงานประกันสังคม			✓	
5. ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน			✓	
<b>ด้านการจัดองค์การ</b>				
6. โครงสร้างการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความชัดเจน			✓	
7. บุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงานประกันสังคม			✓	
8. การประสานงานภายในสำนักงานประกันสังคม			✓	
9. รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำ			✓	
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>				
10. การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรมปราศจากระบบพรรคพวก			✓	
11. จัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม			✓	
12. บุคลากรมีความสุขในการทำงาน			✓	
13. การพัฒนาบุคลากร			✓	
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>				
14. ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของสำนักงานประกันสังคม			✓	
15. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำของประกันสังคม			✓	
16. บุคลิกภาพและความสามารถการจัดการงานสำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม			✓	
17. ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อบุคลากรของประกันสังคม			✓	

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
<b>ด้านการประสานงาน</b>				
18. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงาน ประกันสังคม			✓	
19. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงาน ประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ			✓	
20. การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการ			✓	
<b>ด้านการรายงาน</b>				
21. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ชุมชนได้ทราบทางสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว			✓	
22. รายงานผลการปฏิบัติงานสอดคล้องทันเวลา ต่อ สำนักงานประกันสังคม			✓	
23. เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอปัญหา ข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ทันเวลา			✓	
<b>ด้านงบประมาณ</b>				
24. ความพอเพียงของงบประมาณได้รับเพื่อการจัดการ			✓	
25. สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม			✓	
26. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ จำเป็น			✓	





ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบทบาทที่ท่านปฏิบัติเพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม			✓	
2. ด้านการบรรลุเป้าหมาย			✓	
3. ด้านการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียว นำไปสู่ความมั่นคง			✓	
4. การรักษารูปแบบหรือการดำรงเอกลักษณ์			✓	
5. ความมั่นคงขององค์กร			✓	
6. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว			✓	
7. ความสมัครใจ			✓	
8. ความสัมฤทธิ์ผล			✓	
9. คุณภาพชีวิตการทำงาน			✓	

ลงชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....

(นางสาวชื่นใจ โตเปาะ)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติชำนาญงาน



การทดสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม  
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง : แบบสอบถาม**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดังนั้นเพื่อการศึกษาอิสระของนักศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ศึกษาเป็นการศึกษาในเชิงวิชาการและจะไม่ผลสะท้อนกลับในแง่ลบแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลทั้งหมดจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้น

นางสาวบรรจง โตเปาะ

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์





แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 คำชี้แจง เขียนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมในช่องข้อเสนอแนะ

1. เพศ  
 1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  
 1. ไม่เกิน 30 ปี  2. 31- 45 ปี  
 3. 46 – 55 ปี  4. 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  
 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทของบุคลากร  
 1. ข้าราชการ  2. ลูกจ้างประจำ  
 3. พนักงานราชการ  4. พนักงานประกันสังคม
5. ภาวะสุขภาพ  
 1. 10,000 – 15,000  2. 15,001 – 20,000  
 3. 20,001 ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ


ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร  
 คำชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบทบาทที่ท่านปฏิบัติเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
<b>ด้านการวางแผน</b>				
1. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีแผนงานก่อนการจัดการ			✓	
2. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร มีชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการวางแผนจัดการสำนักงานประกันสังคม			✓	
3. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนกำหนดวิธีการจัดการเหมาะสม			✓	
4. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร วางแผนทางเลือกการจัดการสำนักงานประกันสังคม			✓	
5. ชุมชนมีโอกาสร่วมวางแผน			✓	
<b>ด้านการจัดองค์การ</b>				
6. โครงสร้างการจัดการสำนักงานประกันสังคม มีความชัดเจน			✓	
7. บุคลากรเข้าใจการทำงานของสำนักงานประกันสังคม			✓	
8. การประสานงานภายในสำนักงานประกันสังคม			✓	
9. รูปแบบการจัดการเหมาะสมกับงานที่ทำ			✓	
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>				
10. การรับคนเข้าทำงานสอดคล้องกับหลักคุณธรรมปราศจากระบบพรรคพวก			✓	
11. จัดการให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เหมาะสม			✓	
12. บุคลากรมีความสุขในการทำงาน			✓	
13. การพัฒนาบุคลากร			✓	
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>				
14. ความเหมาะสมของการตัดสินใจในการจัดการของสำนักงานประกันสังคม			✓	
15. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำของประกันสังคม			✓	
16. บุคลิกภาพและความสามารถการจัดการงานสำนักงานประกันสังคมของประกันสังคม			✓	
17. ความเหมาะสมในการสั่งงานและมอบหมายหน้าที่ต่อบุคลากรของประกันสังคม			✓	



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
<b>ด้านการประสานงาน</b>				
18. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในสำนักงาน ประกันสังคม			✓	
19. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงาน ประกันสังคมกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ			✓	
20. การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการ			✓	
<b>ด้านการรายงาน</b>				
21. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ชุมชนได้ทราบทางสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว			✓	
22. รายงานผลการปฏิบัติงานสอดคล้องทันเวลา ต่อ สำนักงานประกันสังคม			✓	
23. เมื่อเกิดปัญหาการปฏิบัติงานสามารถนำเสนอปัญหา ข้อขัดข้องต่อหน่วยงานที่ควบคุมได้ทันเวลา			✓	
<b>ด้านงบประมาณ</b>				
24. ความพอเพียงของงบประมาณได้รับเพื่อการจัดการ			✓	
25. สามารถใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม			✓	
26. ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างสิ่งอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ จำเป็น			✓	

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบทบาทที่ท่านปฏิบัติเพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร	คะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	1	
1. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม			✓	
2. ด้านการบรรลุเป้าหมาย			✓	
3. ด้านการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียว นำไปสู่ความมั่นคง			✓	
4. การรักษารูปแบบหรือการธำรงเอกลักษณ์			✓	
5. ความมั่นคงขององค์กร			✓	
6. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว			✓	
7. ความสมัครใจ			✓	
8. ความสัมฤทธิ์ผล			✓	
9. คุณภาพชีวิตการทำงาน			✓	

ลงชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....

(นางสาวสาวิตรี ธรรมเที่ยง)

ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	บรรจง โตเปาะ
วัน เดือน ปีเกิด	1 กันยายน 2520
สถานที่เกิด	ประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	1092/126 ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย
พ.ศ. 2547	ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2547	สาขา การบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน	ตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคม สถานที่ทำงาน สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

