

ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา
บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา



นาวัน เพียงแก้ว

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

26 กรกฎาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา
บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา



นาวิน เพียงแก้ว

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
26 กรกฎาคม 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

EFFECTIVENESS OF SHUTTLE BUS IN CASSTUDY OF SERVICE PERSONNEL



NAVIN PHINGKAEW

An Independent Study in Partial Fulfillment of Requirements
for the Master of Public Administration in Public Policy

July 26 2018

Copyright of University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา

บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ของ นาวิน เพียงแก้ว

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประชานที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ พรรณนุพา นพรัถ)



เรื่อง:	ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	นาวิน เพียงแก้ว การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม. (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัย พะเยา 2560
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร
คำสำคัญ	ประสิทธิผล, รถรับ - ส่ง, บุคลากรสายบริการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพประสิทธิผล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และประชากรเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 33 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอภิปราย จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 16,200-20,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง คือ ทุกวัน และเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของมหาวิทยาลัย เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง โดยรวมในระดับมาก 1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ด้านความปลอดภัย พนักงานขับรถมีประสบการณ์ ความชำนาญ และขับอย่างไม่ประมาท 3) ด้านการอำนวยความสะดวก การขึ้น-ลงรถบริการ มีความสะดวก 4) ด้านความเหมาะสมของเส้นทางทำให้บริการจอบรับส่งผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด ส่วนข้อเสนอแนะ มหาวิทยาลัยควรพิจารณาการบริหารจัดการรถบริการรับ-ส่งบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้น หรือปรับเปลี่ยนขนาดให้สามารถขนส่งบุคลากรได้มากขึ้น ประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้บุคลากรมาใช้บริการสวัสดิการรถรับ-ส่ง อย่างสม่ำเสมอ

Title: Effectiveness of Shuttle Bus in Casstudy of Service Personnel
Author: Navin Phingkaew Independent Study M.P.A. (Public Policy) University of Phayao 2017
Advisor: Assistant Professor Dr. Veera Lertsomporn
Keyword Effectiveness Shuttle bus service personnel

ABSTRACT

This self-study aims to study the effectiveness, Problems and suggestions for the welfare service a case study service personnel at University of Phayao. Research methodology was mixed research is quantitative research and qualitative research. The researchers collected data from the manager and staff use purposive sampling 3 cases and the samples were 33 with Accidental sampling. Using research tools as a structured interviews and questionnaires. Analyze data by finding the percentage average standard deviation and discussion. The results showed as follows: The majority of respondents were female, aged between 31-40 years old, Monthly income is between 16,200-20,000 baht, Frequency of use of the shuttle bus service is every day. And choose the shuttle bus service Because of the cost savings. The results of the analysis of comments on welfare Shuttle bus Service. Overall, it was at a high level. 1) Service personnel, Employees are punctual in their duties. 2) Security, The driver has experience and driving is not complacent. 3) Facility the up-down car services with ease. 4) The suitability of service routes. Transfer at the designated point. Suggestion: The University should consider the management of the shuttle bus service personnel to meet the needs. Public relations and invite people to use the welfare service.



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาให้ความรู้ และคำแนะนำ พิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงาน ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ อันเป็นประโยชน์ ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการพิจารณาเครื่องมือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ทั้งนี้ ผู้ศึกษา ขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ พนักงาน มหาวิทยาลัยพะเยา และขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ดีชม ตลอดจนช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เป็นอย่างสูง

สุดท้ายนี้ หากคุณประโยชน์ และคุณค่าของงานศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้บังเกิดแก่ผู้อ่าน ผู้ศึกษาขอมอบแต่บุพการี ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน และคณาจารย์ที่ประสิทธิประสาทวิชาให้ความรู้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว และขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นาวัน เพียงแก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ด้านความปลอดภัย	8
ด้านการอำนวยความสะดวก.....	8
ด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	9
แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง	58
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา	62
บทที่ 5 บทสรุป	64
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผลการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	75
ประวัติผู้วิจัย	82

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการ	58
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความปลอดภัย	59
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวก	60
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของ เส้นทางการให้บริการ	61
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัด สวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง.....	61



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการ รับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา.....	48
---	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกมีความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมาก โดยการพัฒนาอย่างรวดเร็วของวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของประชากร การนำเครื่องจักรไปใช้ในโรงงานแทนมนุษย์ ทำให้ระบบการบริหารองค์กรต่าง ๆ พบกับปัญหาอุปสรรค ที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การจะนำพาองค์กรฝ่าวิกฤตความผันผวนของปัจจัยแวดล้อมดังกล่าว จึงไม่ใช่แค่อาศัยความสามารถของผู้บริหารแต่เพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องอาศัยสรรพกำลังทั้งหมดที่มี เพื่อรับมือต่อความผันผวนของปัจจัยแวดล้อม หากต้องการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่รอด และยั่งยืนนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นความสำคัญในลำดับต้น ๆ ดังนั้น องค์กรต้องเริ่มหันมาตระหนักถึงความสำคัญ ในเรื่องของบริหารจัดการ “คน” ในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคนให้มีคุณค่าและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งในอดีตองค์กรส่วนใหญ่มักไม่ได้คำนึงถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลว่ามีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร เนื่องจากการทำงานของฝ่ายบุคคลที่ผ่านมาเป็นการทำงานที่เน้นขั้นตอน กระบวนการ ภายใต้กฎระเบียบที่ไม่สนับสนุนกับทิศทาง หรือเป้าหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันกลับจะเป็นการถ่วงการพัฒนาขององค์กรเสียด้วยซ้ำไป แต่ในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแนวความคิดใน “การบริหารจัดการคน” ให้ตอบสนองต่อองค์กรได้ ซึ่งเชื่อว่า คนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลผลิต และการเรียนรู้ สร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรเกิดความแข็งแกร่งและความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง การบริหารคนให้สอดคล้องกับการบริหารงานประเภทอื่น ๆ ขององค์กรในลักษณะนี้ ก่อให้เกิดแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ คือ การมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถ ของบุคลากร มีการพัฒนาจิตใจ และกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มุ่งสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ดารณี คงเอียด, 2554, หน้า 11)

หนึ่งในกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลนั้น คือ การจัดการบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการขององค์กร ซึ่งนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้เป็นแรงจูงใจ ดึงดูดความสนใจของพนักงานได้เป็นอย่างดี สำหรับองค์กรนั้นก็ต้องจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้การ

ดำเนินงานขององค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ดังกล่าวนี้ ยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจได้ ทั้งนี้เพราะว่าความต้องการของทั้งสองมีมากไปกว่านั้น องค์การย่อมอยากได้ผลประโยชน์ต่อการทำงานอย่างสูงสุด อยากให้คนทำงานด้วยการเสียสละ และจริงจัง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ชยันขันแข็ง และทุ่มเทเวลาความสามารถให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ และประสงค์จะอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน ในทำนองเดียวกับคนที่ทำงานยอมอยากได้ค่าจ้างที่สูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน อยากได้ความสะอาดกสบาย อยากมีเวลาหยุดพักผ่อนโดยไม่ลดค่าจ้าง อยากให้องค์การจัดหาที่พัก และอาหารให้ ซึ่งหากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเหล่านี้ เขาจะมีความพึงพอใจและมีความสุขมีขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แต่ความต้องการดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง คนก็จะทำงานด้วยความเฉื่อยชา พยายามแสวงหาผลประโยชน์อื่น ๆ ให้กับตนเองเป็นการชดเชย บางครั้งอาจมีความรุนแรงถึงขั้นทะเลาะวิวาท หรือนัดหยุดงานอันเป็นผลเสียต่อทุกฝ่าย ด้วยเหตุนี้องค์การจึงพยายามหาวิธีที่จะให้คนมีความพึงพอใจ มีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน และทำงานให้แก่องค์การ ตามที่องค์การปรารถนา วิธีการดังกล่าวนี้ องค์การจึงพยายามจัดให้บุคลากรได้รับการตอบแทนเป็นพิเศษเป็นการนอกเหนือ ไปจากรายได้ปกติ เช่น สามารถเบิกค่าเช่าบ้าน ได้รักษาพยาบาลโดยไม่ต้องเสียเงิน เป็นต้น วิธีดังกล่าวนี้ เรียกว่า การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรนั่นเอง (ประกาศ งามชมพู, 2531, หน้า 10-11)

การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ หน่วยงานภาครัฐและภาครัฐวิสาหกิจ จึงได้พยายามสรรหาวิธีการในการวางแผนเรื่องสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกจ้างให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทำให้เกิดการแข่งขันในเรื่องของสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนให้กับลูกจ้าง ดังนั้นในเรื่องของสวัสดิการถือเป็นมาตรการสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของผู้ปฏิบัติงาน ควบคู่กับประสิทธิภาพการทำงานที่องค์การหรือหน่วยงานที่จะได้รับ จึงจำเป็นต้องหาผลทางส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน (Sense of Security) ซึ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมให้การบริหารงานขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ (อุทัย หิรัญโต, 2532, หน้า 20) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1984) และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1969) พบว่า สวัสดิการเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นสิ่งที่พนักงานสมควรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน และค่าจ้างที่ได้รับตามปกติ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมที่เป็น

บวก ถ้ามนุษย์ได้รับสวัสดิการที่ดี และเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่อองค์กรและเต็มใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรจะได้รับประโยชน์จากพนักงานในด้านผลการปฏิบัติงานในด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาองค์กรให้ได้ดีขึ้น การส่งเสริมให้คนมีความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และช่วยลดต้นทุนขององค์กร ที่สำคัญความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับการรักษาคนที่มีคุณภาพไม่ให้ออกจากองค์กรหรืออยู่ในองค์กรคู่แข่ง เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่ำจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น การขาดงาน การลาออกมีอัตราสูง ไม่มีความเสียสละในการทำงาน เป็นต้น ฉะนั้น การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงานและต่อองค์กร (ภัทรารมณีย์ สูงหวล, 2558, หน้า 51)

มหาวิทยาลัยประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งมีวิธีการทำงานคล้าย ๆ กัน ทั้งนี้เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย บุคลากรในระดับต่าง ๆ ก็ถือได้ว่าเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้ระบบกลไกต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ชวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรย่อมจะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรมีชวัญและกำลังใจดี มีความพอใจในงาน มีความรักงานและเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพดีเป็นผลประโยชน์และบริการที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรของหน่วยงานทั้งในขณะที่ปฏิบัติงาน หยุดพักงานชั่วคราว และเมื่อออกจากงาน เพื่อบำรุงชวัญของบุคลากรให้ทำงานด้วยความสบายใจและได้รับความสะดวกสบาย จะได้มีความพอใจในงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สวัสดิการดังกล่าวอาจจะเป็นเงินสิ่งของ หรือให้เป็นบริการความสะดวกสบาย เช่น บริการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การศึกษา ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อนหรือสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงาน และปัญหาส่วนตัว เป็นต้น

มหาวิทยาลัยพะเยา แต่เดิมได้อยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งได้พิจารณาจัดตั้งวิทยาเขตที่จังหวัดพะเยา โดยเริ่มการเรียนการสอนมาตั้งแต่ พ.ศ. 2538 ที่โรงเรียนพะเยาพิทยาคม ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้ย้ายมาจัดการเรียนการสอนในที่ตั้งถาวร ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา บนที่ดินจำนวน 5,727 ไร่ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ เมื่อการก่อสร้างได้แล้วเสร็จ จึงได้ย้ายมาสถานที่ตั้งถาวร และเปิดการเรียนการสอนตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ต่อมาเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 ในคราวประชุมครั้งที่ 13 (4/2550) สภามหาวิทยาลัยนเรศวร ได้มีมติ ให้เปลี่ยนชื่อ “มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา” เป็น “มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา” (University of Phayao)”

ในเวลาต่อมา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 ขึ้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 ได้รับการยกฐานะเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 จึงถือได้ว่ามหาวิทยาลัยพะเยา ได้แยกออกจากมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ อย่างเต็มรูปแบบ เปิดการเรียนการสอน ทั้งหมด 14 คณะ 2 วิทยาลัย 81 สาขา มีบุคลากร 1,843 คน แยกเป็นบุคลากรสายบริการ 848 คน และบุคลากรสายวิชาการ 995 คน (กองการเจ้าหน้าที่, 2559, หน้า 10) จึงมีความจำเป็นที่มหาวิทยาลัยจะต้องจัดหาบริการและสวัสดิการที่จำเป็นพื้นฐาน มีความเหมาะสมแก่ความเป็นอยู่ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน และรักษาบุคลากรให้ทำงานกับมหาวิทยาลัยอย่างเต็มใจและไม่ประสงค์ลาออก หรือย้ายไปทำงานที่องค์กรอื่น เพราะหากองค์กรไม่จัดหาสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ อาจประสบปัญหาบุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จนนำไปสู่การลาออก นับได้ว่าเป็นปัญหาการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของมหาวิทยาลัยอีกด้วย ดังนั้นปัจจัยด้านสวัสดิการจึงมีความสำคัญต่องานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง การจัดสวัสดิการที่ดีอาจจะเปรียบได้เสมือนคำกล่าวที่ว่า “การปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือภาคธุรกิจเอกชน ผู้ปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่นายจ้างองค์กร หรือหน่วยงานจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอาจเป็นตัวเงิน หรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้

มหาวิทยาลัยพะเยา ให้ความสำคัญกับ “ทรัพยากรบุคคล” เพราะถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย นโยบาย และแนวทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย ดังนั้น “การสร้างขวัญ และกำลังใจ” ในการทำงานให้กับบุคลากรจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะส่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน มหาวิทยาลัยจึงได้จัดสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรทำงานและทำหน้าที่ได้อย่างมีความสุข ตามแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) คือการให้บุคลากรมีความสุขขั้นพื้นฐานทั้ง “8H” (กองการเจ้าหน้าที่, 2559, หน้า 10, อ้างแล้ว) ซึ่งประกอบด้วย

- 1) Happy Body มีสุขภาพแข็งแรง ทั้งกายและจิตใจ
- 2) Happy Heart มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน
- 3) Happy Relax รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต

- 4) Happy Brain การศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพ และความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน
- 5) Happy Soul มีความศรัทธาในศาสนา และมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
- 6) Happy Money มีเงินรู้จักเก็บ รู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้
- 7) Happy Family มีครอบครัวที่อบอุ่น และมั่นคง
- 8) Happy Society มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงาน และพักอาศัย มีสังคม และสภาพแวดล้อมที่ดี

มหาวิทยาลัยพะเยาเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรจำนวนมาก และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ บุคลากรส่วนใหญ่จะอยู่กระจัดกระจายในจังหวัดพะเยา ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ เมื่อสถานที่ทำงาน และที่พักอาศัยมีระยะทางที่ไกล ทำให้แต่ละคนนำรถยนต์ส่วนตัวมาใช้ในการจราจรจะติดขัดเพิ่มมากขึ้นทำให้บุคลากรมาปฏิบัติงานล่าช้า ตลอดจนลานที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัยก็ไม่เพียงพอ เนื่องจากมีพื้นที่สามารถรองรับรถยนต์มีจำนวนจำกัด มหาวิทยาลัยพะเยาจึงเล็งเห็นประโยชน์ในการมีสวัสดิการ รถโดยสารรับ-ส่ง บุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งเป็นสวัสดิการนอกเหนือกฎหมายที่ไม่ใช้ตัวเงิน โดยมหาวิทยาลัยจัดให้แก่บุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในเรื่องของการประหยัดเวลา ความรวดเร็ว ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ลดปัญหาการจราจร ช่วยประหยัดพลังงาน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และกำหนดเวลาที่แน่นอนเชื่อถือได้ จึงลดปัญหาบุคลากรมาปฏิบัติงานล่าช้าได้ส่วนหนึ่ง มหาวิทยาลัยพะเยามีบริการรถโดยสารรับ-ส่ง บุคลากร มีการจัดเวลาเดินรถออกเป็น 2 เวลา คือ เทียวเช้า : รถออกจากต้นทางตั้งแต่ 07.30 น. ถึงมหาวิทยาลัยพะเยาไม่เกิน 08.00 น. และเทียวเย็น : รถออกจากมหาวิทยาลัยพะเยา 16.40 น. ถึงปลายทางไม่เกิน 17.20 น. ทั้งนี้ จากการดำเนินการให้บริการสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งบุคลากรที่ผ่านมาพบว่า ปัจจุบันมหาวิทยาลัยจัดให้มีรถโดยสารรับ-ส่ง เพียงวันละ 1 คัน เท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการเท่าที่ควร ในขณะที่มีผู้ใช้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากการสำรวจในเบื้องต้น พบว่า มีผู้ใช้บริการดังกล่าว ประมาณวันละ 25-30 คน แต่รถโดยสารที่นำมาให้บริการมีขนาดเล็ก จึงทำให้เกิดความแออัด และไม่สะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ

ดังนั้น จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นปัญหา ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับสวัสดิการของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่าการให้บริการสาธารณะเป็นสาระสำคัญของการศึกษาในสาขาวิชานโยบายสาธารณะ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึง

ระดับประสิทธิผลการให้บริการโดยสารรับ-ส่งของมหาวิทยาลัยพะเยาที่ผ่านมา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถบริการรับ-ส่งของมหาวิทยาลัยพะเยาต่อไปในอนาคต ทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการรถโดยสารรับ-ส่งของมหาวิทยาลัยที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร ตลอดจนส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานให้แก่มหาวิทยาลัยอย่างเต็มกำลังความสามารถต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา” มีลักษณะเป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายบริการของมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้ใช้บริการต่อประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาจากรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ และการบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.2 ด้านความปลอดภัย
- 1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก
- 1.4 ด้านความเหมาะสมของเส้นทางให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดพื้นที่หลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ มหาวิทยาลัยพะเยา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษา จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งได้มาจากวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ศึกษาพิจารณาคัดเลือกจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง ของมหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|------------|
| 1) ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ | จำนวน 1 คน |
| 2) หัวหน้างานความปลอดภัย | จำนวน 1 คน |
| 3) พนักงานขับรถ | จำนวน 1 คน |

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 33 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากบุคลากรสายบริการที่เป็นผู้ใช้บริการ รถบริการรับ-ส่ง ของมหาวิทยาลัยพะเยา ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 เมษายน พ.ศ. 2561 รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้กำหนดพื้นที่หลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณพื้นที่ มหาวิทยาลัยพะเยา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ อยู่ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 – 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 1 ปี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผล หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรสายบริการที่มีต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน จากการให้บริการรถบริการรับ-ส่ง ของมหาวิทยาลัยพะเยา

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

รถบริการรับ-ส่ง หมายถึง รถที่ให้บริการรับ-ส่ง บุคลากรในการมาปฏิบัติงาน ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง บุคลากรให้การต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง และจริงใจ มีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน

ด้านความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการรถบริการรับ-ส่ง ในการเดินทางด้วยความปลอดภัยทั้งทางร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินที่เป็นของตนเอง ของบุคคลอื่น และของส่วนรวม

ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นต่อสิ่งที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรที่มาใช้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ได้แก่ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการจุดใดบ้าง และข้อมูลการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีสัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทางเพียงพอชัดเจน

ด้านความเหมาะสมของเส้นทางให้บริการ หมายถึง เส้นทางให้บริการของรถบริการรับ-ส่ง ที่เดินทางรับบุคลากรในจุดต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับระยะเวลา ระยะทางโดยรวม และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษาบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา” ผู้ศึกษามีความสนใจและได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยาม และให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

1. ความหมายของประสิทธิผล

แนวคิดเรื่อง “ประสิทธิผล” (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายลักษณะ ซึ่งมีเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกันมากนัก จากการค้นคว้าสามารถสรุปความหมายได้ ดังต่อไปนี้

“ประสิทธิผล” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 435) ได้ให้ความหมายว่า ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ซึ่ง “ประสิทธิผล” ความเห็นของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งได้กล่าวว่าเป็นวิธีหนึ่งในการ ตัดสินคุณค่าของโครงการสามารถกระทำโดยการเปรียบเทียบที่ได้จากโครงการกับวัตถุประสงค์ของ โครงการที่ตั้งไว้ อย่างครอบคลุม ความสำเร็จของผลที่ได้ย่อมอยู่บนพื้นฐานความเหมาะสมของบริบทการวางแผน และการดำเนินการตามลำดับ ความเหมาะสมในการดำเนินการควรประกอบด้วย ความจำเป็น (Needs) ของการพัฒนาโครงการ วัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย สถานการณ์ และแนวโน้มสถานการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน และผลสำเร็จของโครงการ ส่วนการวางแผน ควรประกอบด้วยความสมเหตุสมผลของแนวคิด/

ทฤษฎีที่ใช้หลักในการบริหาร และการจัดดำเนินงานทรัพยากร เช่น บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือ และงบประมาณมีความเป็นไปได้ (Feasibility) แผนการดำเนินงานที่มีความเป็นไปได้ภายใน (ความเพียงพอและเหมาะสมของทรัพยากร) และมีความเป็นไปได้ ภายนอก (แนวโน้มของการเกิดผลตามที่คาดหวัง) สำหรับความเหมาะสมของการดำเนินงาน ควรประกอบด้วย การบริหารบุคคล และงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินงาน ตามแผนที่ดีลักษณะที่สอง ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จ

(คูสิต สายทอง, 2541, หน้า 4) ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณ และคุณภาพสูงสุด เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจกรรมจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายในการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ

(รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2536, หน้า 159) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึง ผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบ หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการ

(สุพจน์ ทราญแก้ว, 2545, หน้า 137-138) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิต และผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

(ศุภชัย ยาวะประภาส, 2540, หน้า 79) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากหรือน้อยเพียงใด

(สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2541, หน้า 118) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สภาวะที่องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลงหรือผลผลิตคงที่

(รังษิยา อมาตยคง, 2544, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง สภาวะที่องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นในขณะที่ปัจจัยการผลิตลดลง หรือผลผลิตคงที่

(พระมหาเดชนันท์ สิทธิธาภิฏ (ผากา), 2554, หน้า 11) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมา สรุปได้ว่า หมายถึง ผลจากการดำเนินงานขององค์กร เพื่อไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

2. ความหมายของประสิทธิผลองค์กร

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยาม และความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ดังนี้

(กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ, 2536, หน้า 31) ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรว่า หมายถึง สมรรถภาพขององค์กรในการที่จะอยู่รอด การปรับตัว การดำรงสภาพ และการเจริญเติบโตไม่ว่าองค์กรจะมีหน้าที่ใดจะต้องทำให้ลุล่วงไป

(บุญเรือง หมั่นทรัพย์, 2538, หน้า 42) ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ว่า หมายถึง เป็นความสามารถในการปรับตัว เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และความสามารถในการบูรณาการเพื่อประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร เพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการปฏิบัติการกิจขององค์กร โดยมีตัวบ่งชี้ที่ชี้วัดหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับปรุงองค์กร และความสามารถในการบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่

(รังษิยา อมาตยคง, 2544, หน้า 27,อ้างแล้ว) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ว่า หมายถึง สมรรถนะขององค์กรในการที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพ และเจริญเติบโตไม่ว่าองค์กรนั้น จะมีหน้าที่อย่างไร การดำเนินงานก็จะดำเนินไปในทำนองเดียวกัน

(วุฒิชัย จำรงค์, 2530, หน้า 255 – 269) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลองค์กรตามแนวคิดตั้งแต่ดั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Segmentation) การปฏิบัติงานขององค์กรทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์ และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้จึงเกิดแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม คือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (Integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลง และการเสริมสร้างสิ่งใหม่ ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใดเกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวาง และเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน ลักษณะของแนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงความขัดแย้งแต่จะมองสิ่งขัดแย้ง (Conflicts) เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องเผชิญและแก้ไขเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น แนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (Dynamic) มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยดี

(มัชวาท สุวรรณเรือง, 2536, หน้า 52) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์การโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

(จินดา ลักษณะวัฒน์สินธุ์, 2530, หน้า 243) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลไว้ว่า นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิภาพโดยทั่วไปแล้ว การประเมินประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการพื้นฐานขององค์การ หรือความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการขององค์การ ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง เมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้า และบริการ เป็นต้น ดังนั้นกิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิตความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ การลงทุนในองค์การ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์การและการตอบสนองความต้องการ และความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

(สมจิตร พึ่งพรพร, 2545, หน้า 14) ให้ความหมายของประสิทธิภาพขององค์การ (Organization effectiveness) ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยประยุกต์ตามแนวความคิด Balanced Scorecard ของ Kaplan และ Norton ซึ่งประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ (อ้างถึงใน พระมหาเดชนันท์ สิทธิภาณี (ผกา), 2554, หน้า 14, อ้างแล้ว)

1. ประสิทธิภาพด้านการเงิน
2. ประสิทธิภาพด้านผู้รับบริการ
3. ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน
4. ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ประสิทธิภาพด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส สามารถบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งในการแสวงหางบประมาณ และทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับเป้าหมายทั้งในระยะสั้น และระยะยาวขององค์การ

ประสิทธิผลด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่สนับสนุน เช่น ความพึงพอใจของผู้ปกครอง หรือผู้เข้ามาติดต่อกับสถานศึกษาในด้านการให้บริการทางวิชาการ หรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนและบริการ ความพึงพอใจของชุมชน เป็นต้น

ประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน (Internal-Process Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการบริหารภายใน ตั้งแต่การวิเคราะห์ การกำหนดทรัพยากรที่ต้องการในการบริหาร เช่น การบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน การสร้างและปลูกฝังแนวคิดด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ผู้เรียน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานวิจัยในชั้นเรียน การสนับสนุนสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน การติดตามผล การดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ เป็นต้น

ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในระยะยาว ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร การส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างดี และสร้างความสำเร็จก้าวหน้าให้กับสถานศึกษาในอนาคต

เอทซีโอนี่ (Etzioni) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ขนาดความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการไปถึงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้ โดยการบริหาร จัดสรร และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3. การวัดประสิทธิผลขององค์การ

(Talcott Parsons, 1964, หน้า 44) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์การ เป็นเครื่องมือวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภท ซึ่งทุกองค์การจำเป็นจะต้องกระทำ ประกอบไปด้วย

1. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
2. การบรรลุถึงเป้าหมาย

3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม

4. สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในซึ่งหมายถึงการรักษารูปแบบหรือการดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์

จากการศึกษาของ (Lawrence Paul R. และLorsch, 1967, หน้า 133-134) พบว่าองค์การที่ปฏิบัติงานได้ผลสูงสามารถปฏิบัติงานสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่าทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาสภาวะแห่งความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์การต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่าง ให้สามารถทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์การ

(Edgar H. Schein, 1970, หน้า 18-19) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์การเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้งานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์การเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกันแนวคิดของ (Theodore Caplow, 1964, หน้า 119-124) ที่เขาได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น โดยเสนอแนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้ และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

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

(Seldin Peter, 1988, หน้า 24) ให้ความเห็นว่า การวัด และประเมินประสิทธิภาพโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิภาพขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การวัดประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้

หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

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

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์ ผู้ที่ให้แนวคิดในการประเมินองค์การโดยวิธีนี้

นอกจากนี้ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยอย่าง (ธงชัย สันติวงษ์, 2535, หน้า 202-213) ก็ได้สรุปวิธีประเมินผลงานหรือประสิทธิผลของงานไว้ ดังต่อไปนี้ คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้บุคคลประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคน โดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมิน

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กับคนหลายๆ คนพร้อม ๆ กัน วิธีนี้จะประเมินผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินพร้อม ๆ กัน โดยเปรียบเทียบกับผู้ถูกประเมินอื่น ๆ ในครั้งเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 วิธีประเมินอื่น ๆ มี 2 วิธีคือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Perform test) วิธีการออกแบบผลการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทดสอบประเมินผล แล้วติดตามการประเมินว่ามีผลงานดีเลวอย่างไร

2. วิธีการประเมินผลงานรอบด้าน (Field review technique) เป็นวิธีการที่ใช้ผู้ประเมินจากภายนอก โดยผู้ถูกประเมินและผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกประเมิน จะต้องตอบคำถามปากเปล่าต่อผู้มาตรวจหรือผู้ประเมินจากภายนอก

ในทางปฏิบัติ วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายเป็นวิธีที่มีปัญหาและสลับซับซ้อน กล่าวคือ (พิทยา บวรวัฒนา, 2531, หน้า 5)

1. เป้าหมายทางการขององค์การมีความแตกต่างไปจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ (Actual goals) ปกติแล้ว เป้าหมายทางการขององค์การมักเขียนไว้เป็นประโยคที่สวยงาม

2. การที่เราจะทราบว่าเป็นเป้าหมายขององค์การมีลักษณะประการใดกันแน่ นั้น จำเป็น ผู้ศึกษาต้องตั้งคำถามว่าเป้าหมายขององค์การที่พิจารณาอยู่นั้นเป็นเป้าหมายของใคร ทั้งนี้เป็นเพราะเป้าหมายขององค์การอาจมีที่มาจากที่แตกต่างกันออกไป และไม่จำเป็นต้อง มาจากนักบริหารระดับสูงสุด แต่เป้าหมายขององค์การอาจมาจากสมาชิกขององค์การฝ่ายอื่น ๆ ก็ได้

3. องค์การทั่วไปมีเป้าหมายหลาย ๆ เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน บางครั้งเป้าหมาย เหล่านี้ อาจขัดแย้งกัน

4. การที่องค์การมีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดความจำเป็นที่เราจะต้อง สามารถจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายแต่ละเป้าหมายเพื่อกำหนดชัดเจนว่าเป้าหมาย อันไหนสำคัญกว่าอันไหน มิฉะนั้นแล้วการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากเป้าหมายที่จะ ใช้เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติ ปรากฏว่า การจัดลำดับเป้าหมายทั้งหลายซึ่งขัดแย้งกันนั้น กระทำได้ยากมาก และอาจสร้างความไม่พอใจกับคนซึ่งยึดถือเป้าหมายที่ถูกเราจัดให้มีความสำคัญน้อยต่อว่าได้

5. การพิจารณาเรื่องเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องนำเอามิติของเวลามา ประกอบด้วยองค์การจะมีเป้าหมายระยะสั้น เป้าหมายระยะกลาง เป้าหมายระยะยาว จึงเกิด ปัญหาว่า เป้าหมายอันใดจะมีความสำคัญมากกว่าในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์เพื่อวัดประสิทธิผล ขององค์การ

โดยสรุปแล้ว การใช้วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยวัดจากความสามารถ ขององค์การด้านต่าง ๆ ในการบรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงบริบทของแต่ละองค์การ ประกอบด้วย อย่างไรก็ตามวิธีวัดที่นิยมใช้กันมานาน และก็ยังยังมีประโยชน์อยู่บ้าง แต่ผู้ใช้ จำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหา และความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่อยู่ในวิธีวัดแต่ละวิธี

แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การบริการสวัสดิการ พบว่า มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

1. ความหมายของสวัสดิการ

(ดารณี คงเอียด, 2554, หน้า 11,อ้างแล้ว) สวัสดิการ หมายถึง บริการ หรือ กิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความ มั่นคงในอาชีพมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมี

ขวัญ และกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัว และครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรัก และตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมนำมาซึ่ง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนงานมีขวัญ และกำลังใจดี มีความพอใจในงาน มีความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพดี เป็นผลประโยชน์และบริการที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรของหน่วยงานทั้งในขณะปฏิบัติงาน หยุดพักผ่อนชั่วคราว และเมื่อออกจากงาน เพื่อบำรุงขวัญกำลังใจของบุคลากรให้ทำงานด้วยความสบายใจและได้รับความสะดวกสบายจะได้มีความพอใจในงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สวัสดิการดังกล่าวอาจจะเป็นเงินสิ่งของ หรือให้เป็นบริการความสะดวกสบายเช่น บริการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การศึกษา ความมั่นคงในทางการเงินการพักผ่อนหรือสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานและปัญหาส่วนตัว

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553 อ้างใน ดารณี คงเอียด, 2554, หน้า 12) สวัสดิการในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย เช่น ยา เวชภัณฑ์จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาลห้องพยาบาล บริการตรวจสุขภาพประจำปี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค การจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ เป็นต้น
2. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดการที่พักอาศัย อาหารกลางวันสหกรณ์ ออกทรัพย์สหกรณ์ร้านค้า กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย
3. สวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ เช่น การจัดกิจกรรมพักผ่อน การตั้งชมรมกีฬาการจัดการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย การจัดทำทัศนศึกษา การจัดเลี้ยงประจำปี
4. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้ลาศึกษาต่อ ทั้งภายใน และภายนอกประเทศให้ทุนการศึกษาต่อ/ งานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ การจัดให้กู้เงินยืมเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร

Midgley (1992 อ้างถึงใน (ทัศนีย์ ลักษณะภิชนชัช, 2545, หน้า 13-16) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ The Field of International Social Welfare ว่า บริการสังคมใหญ่ ๆ (“Big five” social services) ที่สถาบันรัฐสวัสดิการนิยมจัดให้มีขึ้น ได้แก่

1. โครงการประกันรายได้ เช่น การประกันสังคม (Social insurance) และการประชาสงเคราะห์ หรือการช่วยเหลือทางสังคม (Social assistance)

2. บริการสุขภาพ (Health services)
3. โครงการทางการศึกษา (Educational programs)
4. ที่อยู่อาศัย (Housing)
5. บริการสังคมสงเคราะห์ หรือบริการสังคมปัจเจกบุคคล (Social work Services or Personal social services)

และได้กล่าวต่อไปอีกว่า บริการแก้ไขผู้กระทำความผิด (Correctional services) โครงการโภชนาการ (Nutrition programs) การวางแผนครอบครัว (Families planning) และบริการสังคมอื่น ๆ มักจะถูกละเลยและไม่เขียนไว้ในนโยบายสังคม ในการจัดบริการสังคมนี้ รัฐจะดำเนินการภายใต้ระบบภาษี (The tax system) หรือโดย การให้เงินอุดหนุน (Subsidies) หรือการสร้างแรงจูงใจ(Incentives)

Encyclopedia Britanica (1768 อ้างถึงใน (ระพีพรรณ คำหอม และคณะ, 2542, หน้า 6) ได้ให้ความหมายคำว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง การปฏิบัติจัดทำทั้งหลาย ไม่ว่าจะโดยส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และชุมชน ให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี มีสุขภาพและฐานะทางสังคมที่น่าพึงพอใจ โดยมุ่งให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมเดียวกันได้ต่อไป

Encyclopedia Americana (1965 อ้างถึงใน (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2549, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า ส่วนมากหมายถึงสถาบัน และบริการต่าง ๆ ซึ่งมีความมุ่งหมายหลักเพื่อที่จะดำรงไว้ และส่งเสริมความอยู่ดีของประชาชนในด้านร่างกาย สังคม สติปัญญาหรืออารมณ์

(อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 150, อ้างแล้ว) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึงบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหาต่างๆทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงาน และตั้งใจ ที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมาย สวัสดิการหมายถึง การให้สิ่งทีเื้ออำนวยการให้ผู้ปฏิบัติงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดี และสะดวกสบาย เช่น มีสถานพยาบาล ให้ที่พักอาศัย จัดรถรับส่ง เป็นต้น

(วลัญช์อร ชูแก้ว, 2553, หน้า 25) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนและบริการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับเป็นประจำปกติ ซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนและบริการนั้นก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย และสะดวกสบายในการทำงาน และการดำรงชีวิต อันจะช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์การการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

Torrington (1994 อ้างถึงใน (พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช, 2537, หน้า 20) กล่าวว่า สวัสดิการ คือ การกินดีอยู่ดี ซึ่งหมายถึงสุขภาพและความปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ สวัสดิการด้านร่างกายจะเป็นสวัสดิการพื้นฐานในการดำรงชีวิตทั่ว ๆ ไป เช่น วันหยุด เป็นต้น ส่วนสวัสดิการทางด้านจิตใจ เช่น การให้คำปรึกษา การส่งเสริมสนับสนุนด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

(สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540, หน้า 68-71) ได้อธิบายความหมายของคำว่า สวัสดิการ โดยสรุปได้เป็น 3 ระดับดังนี้ คือ

1. ระดับสังคม คำว่าสวัสดิการคนงาน สวัสดิการแรงงาน และสวัสดิการอุตสาหกรรม หมายถึง บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นสำหรับลูกจ้างและคนงานด้วยความสมัครใจของนายจ้าง หรือโดยองค์การนายจ้าง กลุ่มอาสาสมัคร เพื่อความกินดีอยู่ดี ซึ่งบริการต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นนี้อาจจัดขึ้นในสถานประกอบการ หรือบริเวณใกล้เคียงกับที่ทำงานได้

2. ระดับองค์กร สวัสดิการแรงงาน หมายถึง

2.1 สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร โดยอาจจัดให้อยู่ในรูปของตัวเงิน นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่นที่หน่วยงานจัดให้ เพื่อเป็นการคุ้มครองหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกจ้างเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ออกจากงาน เกษียณอายุงาน

2.2 เงิน หรือประโยชน์ที่คนงานได้รับเพิ่มจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่มซึ่งตามปกติ ได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไมทำงาน เงินช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ และบริการที่จัดให้แก่คนทำงาน เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายสำหรับการครองชีพ

2.3 ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งที่พนักงานได้เพิ่มเติมจากค่าตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ คือ ผลประโยชน์ที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม ส่วนประโยชน์ทางด้านจิตวิทยา คือ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และเหมาะสม มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และมีหัวหน้างานที่ดี

2.4 สิ่งที่น่าพอใจที่จะรักษาคนงานให้ทำงานกับองค์กรต่อไป การสนใจในที่นี้ รวมถึงการสนใจคนงานใหม่ยินดีทำงานให้ โดยฝ่ายบริหารถือว่าเป็นความจำเป็น เพราะทราบดีว่าลูกจ้างไม่สามารถจัดการตนเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างขวัญและทัศนคติที่ดีแก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือของคนงาน แต่ควรเน้นที่การเพิ่มขวัญ การสร้างความจงรักภักดี เพื่อลดการเข้าออกงาน การขาดงานและการแทรกแซงของรัฐ

2.5 ผลตอบแทนในรูปของนายจ้างจัดให้ลูกจ้าง เพื่อความสะดวกหรือเพื่อการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง ซึ่งโดยทั่วไปเข้าใจกันว่าสวัสดิการเป็นข้อตกลงกันระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างและหรือเป็นที่นายจ้างจัดให้ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อเป็นการบำรุงขวัญให้กำลังใจลูกจ้าง จนเกิดเป็นพันธะสัญญาว่า คือส่วนหนึ่งของสภาพการจ้างงาน

2.6 การดูแลความเป็นอยู่ของลูกจ้าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมี ภาวะการณ์เป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต สวัสดิการเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เป็นสิ่งที่นายจ้าง ได้รับสวัสดิการก็เพราะถือว่าลูกจ้าง คือ สมาชิกขององค์กร

2.7 มาตรการสำคัญและจำเป็นที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของคนงาน สวัสดิการจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร และลดปัญหา ชัดแย้ง

2.8 สวัสดิการในทัศนะของนายจ้าง คือ ตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือนถือว่าเป็นความรับผิดชอบของนายจ้าง รัฐบาล และสหภาพแรงงานและที่สำคัญ คือ สวัสดิการเป็นต้น ทุนการผลิตนายจ้าง ในทัศนะของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงาน คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน เป็นประโยชน์ของลูกจ้างที่ส่วนหนึ่งกฎหมาย ข้อบังคับให้นายจ้างต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง และเป็น ความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้างที่ต้องร่วมมือกันจัดสวัสดิการ

2.9 สวัสดิการอาจมองได้ว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้าง จัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือน โดยกำหนดให้ในรูปที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน

2.10 สวัสดิการแรงงานเป็นภาวะของการมีสุขภาพดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้าง จัดให้เพื่อความสะดวกสบาย หรือการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงานถือว่าเป็นภาวะ ทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและสหภาพแรงงาน รวมทั้งเป็นส่วน หนึ่งของนโยบายการ บริหารงานบุคคล

3. ระดับกิจกรรม คำว่าสวัสดิการแรงงาน มีความหมายเป็นโปรแกรมบริการที่จัดให้แก่ลูกจ้าง โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเป็นโปรแกรมที่จัดขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานทั้งหมด

คำว่า สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล มีความหมายที่ใกล้เคียงกันมากจากความหมายโดยรวมแล้วสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งสวัสดิการนี้อาจกำหนดให้เป็นเงินหรือสิทธิประโยชน์บางอย่าง หรืออาจเป็นสิ่งของก็ได้ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่องค์กรกำหนดให้พนักงานในปัจจุบันมีมากมายและแตกต่างกันตามความเหมาะสม การจัดสวัสดิการหรือการกำหนดให้พนักงาน แต่จะพิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม องค์กรส่วนใหญ่จะจัดสวัสดิการที่เป็นสวัสดิการหลักหรือกำหนดประเภทของสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับไม่แตกต่างกันมากนัก แต่อาจมีรายละเอียดบางอย่างที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป การบริการจัดการสวัสดิการ หมายถึงกระบวนการพัฒนานโยบายการวางแผน โดยการพัฒนาทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ได้รับผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ อย่างเป็นธรรมชาติ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน
 2. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน (เศรษฐกิจ สุขภาพกาย สุขภาพใจ สิ่งอำนวยความสะดวก)
 3. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างงานกับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วย
 4. เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานดีเป็นผลสืบเนื่องจากข้อ 1-3
- ภิญโญ สาร (2547 อ้างถึงใน วลัยชอร์ ชูแก้ว, 2554, หน้า 19) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการไว้ว่า
1. เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
 2. เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

3. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
4. เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่หน่วยงานให้สูงขึ้น
5. เพื่อทำให้งานของหน่วยงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อป้องกันปัญหาขัดแย้ง ทำให้ขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรใน

หน่วยงาน

7. เพื่อลดการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของบุคลากรในหน่วยงาน
8. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานอุทิศเวลาแรงงานในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
9. เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคลากรในหน่วยงาน
10. เพื่อลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนงานของบุคลากรในหน่วยงาน
11. เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร
12. เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน
13. เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคลากรให้อยู่ในสภาพปกติ

3. หลักในการให้สวัสดิการ

หลักการในการจัดสวัสดิการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 (สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2552, หน้า 4-5) กำหนดไว้ ดังนี้

1. ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่ริเริ่ม ดำเนินการ หรือสนับสนุนให้มีการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการภายในส่วนราชการและผู้รับผิดชอบในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ
2. ให้ข้าราชการปฏิบัติงานสวัสดิการภายในส่วนราชการได้โดยให้ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นการปฏิบัติราชการด้วย
3. อนุญาตให้ใช้อาคาร สถานที่ของทางราชการได้ตามความจำเป็น และให้ใช้น้ำและกระแสไฟฟ้าได้โดยประหยัด ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการการสวัสดิการข้าราชการกำหนด
4. ให้นำรายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดสวัสดิการจัดเป็นกองทุนสวัสดิการ เพื่อนำไปใช้จ่ายในทางที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจการสวัสดิการนั้นได้ โดยไม่ต้องโอนนำส่งคลังแผ่นดิน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2531, หน้า 303-304 อ้างถึงใน (วิม อินตะแก้ว , 2546, หน้า 13-14) การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้สวัสดิการแก่บุคลากรของตนเองในเรื่องอะไร

บาง มากน้อยเพียงใด เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปมีหลักในการพิจารณาให้สวัสดิการอย่างน้อย 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หมายถึง สวัสดิการที่จัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่ผู้ใดโดยเฉพาะ เพราะหากกระทำเช่นนั้นจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่าเสมอ หมายถึง การให้สวัสดิการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้เพราะหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องแล้ว ทำให้บุคลากรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร หมายถึง ประเภทของสวัสดิการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องมิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดสวัสดิการใด ๆ จึงควรให้มีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรเสียก่อน มิเช่นนั้นแล้วอาจมีการสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

4. หลักความเสมอภาค หมายถึง สวัสดิการที่จะจัดขึ้นต้องเสมอหน้ากันเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากผู้อื่นหรือกลุ่มอื่น ทั้งนี้ จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อในศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด หมายถึง การที่องค์กรหนึ่งจะจัดสวัสดิการใด ๆ จะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น จะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะที่เพาะนิสัยในการพึ่งพาอาศัยบุคคลอยู่ตลอดเวลาไม่จบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติงาน หมายถึง สวัสดิการใด ๆ ที่จะจัดขึ้นจะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติโดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ทั้งไม่เป็น การสร้างภาวะยุ่งยากใจแก่บุคลากรที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้น ๆ

หลักการจัดสวัสดิการดังกล่าว สามารถนำไปประยุกต์ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจหลักและสถานการณ์ขององค์กรแต่ละแห่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริหารความสามารถในการจัดการ และทรัพยากรที่มีอยู่

Edwin (1996 อ้างถึงใน วลัยชอร์ ชูแก้ว, 2553, หน้า 25,อ้างแล้ว) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักในการจัดสวัสดิการไว้ ดังนี้

1. ต้องตอบสนองความต้องการพนักงานอย่างแท้จริง ฝ่ายบริหารควรศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการ ไม่ควรดำเนินการตามข้อเรียกร้องบางกลุ่ม เพราะบางครั้งการจัดโครงการด้านสวัสดิการบางอย่างขึ้นแล้วไม่มีผู้สนใจมาใช้บริการ ทำให้การดำเนินการไม่สัมฤทธิ์ผล เกิดความสิ้นเปลืองไม่คุ้มค่า
2. ต้องตอบสนองความต้องการของคนทั้งหมด หรือโดยส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น
3. มีขอบเขตการใช้ง่างขวางครอบคลุมทุกคน เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้บริการด้านสวัสดิการได้มากที่สุดโดยทั่วถึง การจัดสวัสดิการบางประเภทอาจทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่มีโอกาสใช้บริการ จนก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานทุกคนได้ ก็ควรจัดสวัสดิการอื่นขึ้นทดแทน
4. การมีแบบอย่างเดียวกันแก่ทุกคนและมีความเสมอภาค การให้พนักงานมีสิทธิได้รับสวัสดิการจากองค์กรเท่าเทียมกันทุกคน ก่อให้เกิดความพอใจทุกฝ่าย ปัจจุบันการให้สวัสดิการ และประโยชน์เกี่ยวเนื่องเกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลหลายฝ่าย เช่น นายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล
5. ควรจะคำนวณต้นทุนสวัสดิการที่จัดให้ถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้เพื่อเป็นหลักในการควบคุม และสะดวกในการติดตามผลว่าคุ้มค่าหรือไม่ การคำนวณต้นทุนจะต้องพิจารณาถึงประโยชน์ที่พนักงานได้รับ จะคุ้มค่าหรือไม่และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นขององค์กรจะสามารถรับภาระได้หรือไม่ และการจัดให้จะต้องนำไปปฏิบัติได้ง่าย สะดวกรวดเร็วไม่สร้างภาระและเงื่อนไขที่ย่างยากให้ผู้เกี่ยวข้อง

4. ประเภทของสวัสดิการ

(อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 201, อ้างแล้ว) ลักษณะของงานสวัสดิการแบ่งออกได้ 3 ชนิดใหญ่ ๆ คือ สวัสดิการที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สวัสดิการที่เกี่ยวกับการสหนาการ และสวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก

(วลัยชอร์ ชูแก้ว, 2553, หน้า 31, อ้างแล้ว) การแบ่งประเภทการให้บริการแก่ผู้ปฏิบัติงานนี้ไม่สามารถกำหนดหรือจำแนกเป็นประเภทของการบริการได้แน่นอนและเป็นหลักเกณฑ์ได้ เพราะการแบ่งประเภทของสวัสดิการนั้น มักจะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานและความพึงพอใจของนายจ้าง และลูกจ้างในกรณีนั้น ๆ ได้แบ่งประเภทของการบริการสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ประโยชน์ และบริการใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจแก่บุคคลขององค์การ และเพื่อเป็นหลักประกันเงินแก่ บุคลากรเหล่านั้นทุกพหุภาพ การกู้ยืมเงินอัตราดอกเบี้ยต่ำ และเงินค่าอาหารทำการล่วงหน้า เป็นต้น

2. ด้านนันทนาการ ได้แก่ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้แก่บุคลากรโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลินใจเป็นการช่วยลด ความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้ได้มีกิจกรรม ทางสังคมต่าง ๆ ร่วมกัน

3. ด้านอำนวยความสะดวกสบาย เป็นประโยชน์และบริการจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ บุคลากรทุกคนให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งบริการมีได้หลายรูปแบบ และบางรูปแบบมีลักษณะเป็นการบริการทั้งด้านอำนวยความสะดวกสบาย และด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดบริการรถรับส่ง บริการทางการแพทย์ การจำหน่ายอาหาร เป็นต้น

วันทนีย์ วาลิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, และกิติพัฒน์ นนทภัทมะดุล ได้จัด สวัสดิการในองค์การออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สวัสดิการตามกฎหมาย ได้แก่ สวัสดิการซึ่งเกิดขึ้นโดยมีระเบียบและข้อบังคับ ต่าง ๆ ที่กำหนดให้นายจ้าง/ ฝ่ายประกอบการจะต้องจัดให้ตามที่กำหนด

2. สวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมาย ได้แก่ สวัสดิการที่จัดขึ้นสูงกว่าที่กฎหมาย หรือ ระเบียบข้อบังคับกำหนด การจะโดนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและ/ หรือร่วมกันจัดหลายฝ่ายเพื่อให้ ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งสภาพการทำงาน สภาพร่างกายและจิตใจ ตามปกติสวัสดิการ ประเภทนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 สวัสดิการทางเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน หรือ จ่ายให้ในรูปตัวเงินได้ เช่น รถรับส่ง เครื่องแบบ ที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือเมื่อออกจากงาน ทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น

2.2 สวัสดิการทางสังคม เป็นสวัสดิการที่ถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก การ บำรุงขวัญกำลังใจ เช่น การให้คำปรึกษา ทัศนศึกษา สันทนาการ เป็นต้น

ไพกอรรถ และไมเออร์ ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินช่วยเหลือบุตร ภรรยา ของข้าราชการหรือ พนักงาน ค่าเช่าบ้าน เงินทุนช่วยเหลือ เงินกู้ เป็นต้น เพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนบางประการ เช่น เพื่อรักษาพยาบาลตนเอง และครอบครัว เพื่อการสมรส

การจ่ายเสื้อผ้า หรือเครื่องแบบให้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดตั้งสหกรณ์ การจัดยานพาหนะสำหรับรับส่ง การจัดสรรที่ดิน และอาคารเช่าซื้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นบริการที่ให้ นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว

2. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้มีห้องสมุดทางวิชาการ การให้ทุนการศึกษา เพื่อให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม หรือศึกษาต่อทั้งภายใน และภายนอกประเทศ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านการศึกษาของบุตรด้วย

3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการประเภทนี้มีขอบเขตกว้างขวางมาก โดยรวมถึงการ ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังเรื่องราวพิจารณา ร้องทุกข์ และบริการอื่น ๆ เช่น การจัดสถานที่ทำงาน โรงอาหาร ห้องน้ำห้องส้วมให้ถูก สุขลักษณะ และอนามัย

4. สวัสดิการด้านสันทนาการ เช่น จัดให้มีสโมสร มีการแข่งกีฬา มีห้องพักผ่อน หย่อนใจนอกเวลาทำงาน

5. สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง ได้แก่ ผลประโยชน์ หรือบริการตอบแทนที่ สร้างความมั่นคงตามควรแก่อัตราในการดำรงชีวิต เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทน การ ประกันประเภท ต่าง ๆ เงินทุนสงเคราะห์ประเภทต่าง ๆ

6. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี ให้บริการ ด้านการแพทย์ และพยาบาล การจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว การจัดผู้ป่วย เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 (สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2552, หน้า 15,อ้างแล้ว) กำหนด ประเภทของ สวัสดิการภายในส่วนราชการ ดังนี้

1. การออมทรัพย์
2. การให้กู้เงิน
3. การเคหะสงเคราะห์
4. การฌาปนกิจสงเคราะห์
5. การกีฬาและนันทนาการ
6. การให้บริการของร้านค้าสวัสดิการ
7. การฝึกวิชาชีพเพื่อเสริมรายได้และลดรายจ่ายให้แก่สมาชิก

การสงเคราะห์ข้าราชการในด้านอื่น ๆ เช่น เงินช่วยค่าอาหาร เงินช่วยค่าเดินทาง เงินช่วยค่าเครื่องแต่งกาย เงินทุนการศึกษา เงินสงเคราะห์ผู้ประสบภัย เป็นต้น

กิจกรรมหรือสวัสดิการภายในส่วนราชการประเภทอื่นตามที่คณะกรรมการสวัสดิการภายในส่วนราชการเห็นสมควร

ประเภทสวัสดิการที่กำหนดในระเบียบนี้เป็นตัวอย่างของประเภทสวัสดิการ หรือกิจกรรมสวัสดิการที่คณะกรรมการสวัสดิการภายในส่วนราชการจะจัดขึ้น เพราะคณะกรรมการสวัสดิการภายในส่วนราชการอาจจัดสวัสดิการประเภทอื่น ๆ ได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นสวัสดิการที่เป็นไปตามความหมายที่ระเบียบสวัสดิการนี้กำหนด

สวัสดิการภายในส่วนราชการที่มีความหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เช่น สหกรณ์ ออมทรัพย์ ฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นต้น ระเบียบนี้กำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น และให้นำระเบียบนี้มาใช้โดยอนุโลมในส่วนที่ไม่ขัดกับกฎหมาย

สำหรับส่วนราชการที่ไม่มีสหกรณ์ออมทรัพย์ อาจจัดสวัสดิการให้กู้เงินสวัสดิการ หรือทั้งออมทรัพย์ และให้กู้เงินได้หากเห็นสมควรและแม้แต่ในส่วนราชการที่มีกิจการสหกรณ์ ออมทรัพย์อยู่แล้ว สวัสดิการอาจมีกิจกรรมให้กู้เงินดอกเบี้ยต่ำหรือไม่มีอัตราดอกเบี้ยอีกก็ได้ อาจสรุปประเภทของสวัสดิการได้ว่า ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การพิจารณาว่าจะจัดสวัสดิการให้อยู่ในหมวดใด ซึ่งแม้ว่าจะมีการจัดหมวดหมู่ต่างกัน แต่ผลที่ออกมาคือ บุคลากรควรได้รับทั้งหลักประกันขั้นต่ำที่จะต้องได้สวัสดิการหรือบริการตามความจำเป็นและระดับที่สูงกว่า เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ขวัญ กำลังใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร การจัดสวัสดิการควรคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรเป็นหลัก ความสะดวกในด้านปฏิบัติ ความเสมอภาคและความสม่ำเสมอ และต้องไม่ฟุ่มเฟือยโดยมิได้เกิดผลประโยชน์อันใด ส่วนรูปแบบของสวัสดิการนั้น ควรต้องมีความหลากหลายทั้งในแง่ของการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และในแง่ของนันทนาการด้วย

5. สวัสดิการสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยพะเยาได้จัดสรรสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนี้ (กองการเจ้าหน้าที่. 2559, หน้า 10, อ้างแล้ว)

5.1 สวัสดิการที่พักอาศัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

ดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการภารกิจการบริการหอพัก เพราะการให้สวัสดิการที่พักในมหาวิทยาลัย เป็นการจัดสวัสดิการที่ดีและต้องมีคุณภาพ ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของหอพักบุคลากรมหาวิทยาลัยซึ่งจัดให้สำหรับบุคลากรสายวิชาการเท่านั้น ปัจจุบันมีหอพักที่อยูในความรับผิดชอบทั้งหมด 10 อาคาร รวม 260 ห้อง

5.2 สวัสดิการการรักษาพยาบาล

1) ประกันสังคม ตามกฎหมาย พ.ร.บ.ประกันสังคม โดยต้องเป็นผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ฉบับที่ 2 พ.ศ.2537 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542

2) การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสำหรับโรงพยาบาลในสังกัดสาธารณสุขเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพะเยา สามารถขอเบิกได้เทียบเท่ากับระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ การขอรับสวัสดิการการรักษาพยาบาล เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2554

5.3 สวัสดิการทั่วไป

1) เงินสมทบช่วยเหลือกรณีสมาชิกเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 15 วันรายละไม่เกิน 1,000 บาท

2) เงินแสดงความยินดี กรณีบุคลากรทำการสมรสระหว่างพนักงานด้วยกัน และจดทะเบียนสมรสตามกฎหมาย ให้จ่ายเงินขวัญถุง คู่ละ 5,000 บาท และให้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว หรือ กรณีบุคลากรทำการสมรสกับบุคคลภายนอกและจดทะเบียนสมรสตามกฎหมายให้จ่ายเงินขวัญถุง คนละไม่เกิน 1,000 บาท และให้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

3) เงินแสดงความยินดีกรณีบุคลากรมีบุตร วงเงินไม่เกิน 1,000 บาท และ ถ้าบิดาและมารดาเป็นบุคลากรทั้ง 2 คน ให้มีสิทธิเบิกได้เพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ให้จ่ายเงินแสดงความยินดีแก่บุคลากรที่มีบุตรจากสามีหรือภรรยาที่ถูกต้องตามกฎหมายไม่เกิน 3 คน

4) กรณีสมาชิกพ้นจากราชการเนื่องจากเกษียณอายุราชการ วงเงินไม่เกินรายละ 2,000 บาท

5) เงินสมทบกรณีสมาชิกถึงแก่กรรม ให้จัดหาพวงหรีดในนามของมหาวิทยาลัย วงเงินไม่เกินรายละ 1,000 บาท

6) เงินสมทบกรณีคู่สมรส บุตร บิดา มารดา (ไม่รวมบุตรบุญธรรม) ของสมาชิกถึงแก่กรรม ในวงเงินรายละไม่เกิน 1,000 บาท ให้สมาชิกใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

7) ค่าจัดหาพวงหรีดในนามของมหาวิทยาลัยกรณีคู่สมรส บุตร บิดา มารดา (ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม) ของบุคลากรถึงแก่กรรม ในวงเงินรายละไม่เกิน 1,000 บาท

8) เงินช่วยเหลือกรณีบุคลากรประสบอัคคีภัย ฆาตภัย อุทกภัย ให้จ่ายเงินช่วยเหลือในวงเงินรายละไม่เกิน 10,000 บาท โดยมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเสียหายและนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

9) เงินสมทบกรณีบุคลากรลาอุปสมบทตามประเพณี ให้จ่ายเงินเพื่อช่วยงานหรือร่วมทำบุญในการอุปสมบท ในวงเงินรายละไม่เกิน 1,000 บาท และให้ใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

5.4 สวัสดิการเกี่ยวกับค่าเล่าเรียนบุตรของบุคลากร ซึ่งประเภทและอัตราตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

- 1) ให้ใช้สิทธิเฉพาะบุตรคนที่หนึ่งถึงคนที่สามเรียงลำดับก่อน-หลัง
- 2) ต้องเป็นบุตรชอบด้วยกฎหมาย อายุไม่เกิน 25 ปีบริบูรณ์ในวันที่ 1 พฤษภาคมของทุกปี แต่ไม่รวมถึงบุตร บุญธรรมและบุตรที่ได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของผู้อื่นไปแล้ว , บุตรซึ่งมิได้อยู่ในอำนาจปกครองของตน และบุตรซึ่งสมรสหรือบุตรซึ่งมีงานทำแล้ว
- 3) ให้สวัสดิการเฉพาะบุตรที่กำลังศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการ และเอกชนและมหาวิทยาลัยกำหนด

5.5 สวัสดิการรถยนต์ส่วนบุคคล มีบริการรถยนต์ส่วนบุคคลแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 11 คัน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1) รถยนต์ส่วนบุคคล | จำนวน 6 คัน |
| 2) รถปรับอากาศ 40 ที่นั่ง | จำนวน 3 คัน |
| 3) รถมินิบัสปรับอากาศ 25 ที่นั่ง | จำนวน 2 คัน |
| 4) รถบริการรับ-ส่ง บุคลากร | จำนวน 1 คัน (โดย ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศิริวิทยากันท์ 1995) |

5.6 สวัสดิการเครื่องราชอิสริยาภรณ์

พนักงานหากปฏิบัติงานจนมีความดีความชอบและเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติจะมีสิทธิขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ.2536 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538

5.7 กิจกรรมส่งเสริมด้านสุขภาพ

โครงการแข่งขันกีฬาบุคลากรในมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อสร้างเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจให้มีความแข็งแรง ซึ่งกิจกรรมการออกกำลังกายยังเป็นการสร้างสื่อในการเชื่อมความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกันต่อไปในอนาคต

5.8 สวัสดิการเงินกู้ (หน่วยงานภายนอก)

- 1) โครงการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ตามข้อตกลงระหว่างมหาวิทยาลัย โดยจัดทำสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อบุคลากรภาครัฐ
- 2) โครงการเงินกู้ ชพค. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ได้เปิดให้สมาชิกกองทุนการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ยื่นกู้ในโครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค.
- 3) โครงการสินเชื่อธนาคารออมสิน โดยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเป็นไปตามข้อตกลงการให้สินเชื่อแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ระหว่างธนาคารออมสินกับมหาวิทยาลัยพะเยา
- 4) โครงการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ตามข้อตกลงการให้สินเชื่อแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ระหว่างธนาคารกรุงไทยกับมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973) ความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์และการจูงใจโดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอนำมากล่าวเฉพาะหลักการและทฤษฎีที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

เฮอรัชเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน (สายฝน สกุลเจริญ, 2540, หน้า 23-25) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ

1. นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration)
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth)
3. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer)
4. เงินเดือน (Salary)
5. สถานะของอาชีพ (Occupation)
6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel Life)
7. ความมั่นคงในงาน (Security)
8. สถานการทำงาน (Working Conditions)
9. เทคนิคของผู้มีเทศ (Supervisor Technical)
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

(Maslow Abraham M., 1954, หน้า 35-46) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้า และความอบอุ่นใจ
3. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging) เมื่อ

ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Need) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่น รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Need For Self Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเองยอมรับได้ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775, อ้างแล้ว) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุข หรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good Carter V., 1973, หน้า 320)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

1. ความเป็นมาของหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่มีมาแต่โบราณกาลนับแต่สมัยเพลโต (Plato) และ อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์หลายท่านได้พยายามค้นหารูปแบบการปกครองที่ดีแต่ก็ยังไม่มีความหมาย และขอบเขตที่ชัดเจนอาจกล่าวได้ว่ารูปแบบ และวิวัฒนาการรูปแบบธรรมาภิบาลที่ดีที่เกิดขึ้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีการค้นหารูปแบบการปกครองที่สามารถนำประเทศไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยตะวันตกของประเทศที่ได้รับการปลดปล่อยจาก

อาณานิคม และสามารถฟื้นฟูประเทศจากความเสียหายหลังสงคราม ซึ่งต่อมาระบบการปกครองดังกล่าวผสมผสานกับระบบราชการเวเบอร์ (Weberian) ได้ถูกนำไปใช้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งลักษณะของระบบดังกล่าวเป็นการปกครองที่มีโครงสร้างเป็นลำดับชั้นมีการเมืองที่เป็นกลางมีเป้าหมายที่ปฏิบัติได้ และมีการประสมประสานของระบบคุณธรรม อย่างไรก็ตามรูปแบบของเวเบอร์ (Weberian) ยากที่จะนำไปประยุกต์ใช้ และสานต่อเนื่องจากการขยายตัวของระบบราชการทำให้ต่อการจัดการ ขาดความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลก นอกจากนี้โครงสร้างระบบราชการทำให้การปกครองบ้านเมืองขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังก่อให้เกิดช่องทางการบิดเบือนการใช้อำนาจ และการคอร์รัปชันในช่วงต้น พ.ศ. 2523 นักวิชาการส่วนใหญ่ต่างเห็นพ้องว่าแนวทางการบริหารภาครัฐที่เป็นอยู่ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูป และการปรับปรุงรูปแบบของการปกครองใหม่ ในช่วงดังกล่าวมีองค์กรระหว่างประเทศที่สำคัญ ๆ เช่น ธนาคารโลก (World Bank) และกองทุนนานาชาติได้เข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองที่ดี หรือที่เรียกกันว่า Good Governance หรือธรรมาภิบาล ดังนั้น แนวคิดธรรมาภิบาลจึงไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันในบ้านเมือง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542, หน้า 35)

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้แพร่หลาย ภายหลังประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และหลังจากวิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมในปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ทั้งนี้เนื่องจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจากกองทุนระหว่างประเทศ (IMF) ที่ระบุให้รัฐบาลไทยให้คำมั่นสัญญาว่าจะสร้าง Good Governance ให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรัฐบาลในขณะนั้นได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่ประชาชนต้องมีการบริหารจัดการบ้านเมือง และสังคมที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณาการ รัฐบาลได้มีหนังสือลงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2540 โดยขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ในการดำเนินการค้นคว้าวิจัย เพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสม ได้มีการระดมแนวคิดเพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาประเทศไทยในระยะสั้นและระยะยาวให้ยั่งยืน ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวได้จัดเอกสารข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลไทย และเสนอแนวทางแก้ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ ซึ่งมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ได้ระดมแนวคิดในประเทศไทยหลายสาขาที่อาสาสมัครมาร่วมทำงาน และคณะทำงานได้จัดทำเอกสารข้อเสนอเพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลไทย เมื่อวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2542 นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จัดทำบันทึกข้อกำหนดเรื่องนี้เป็นการ

แห่งชาติ โดยเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 โดยนายกรัฐมนตรีได้ลงนามในระเบียบดังกล่าวเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 116 ตอนที่ 63 ง เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศราชกิจจานุเบกษา

แนวคิด ทฤษฎีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามภาษาไทยเป็นแนวคิดที่ได้มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวาง หลังจากมีเหตุการณ์วิกฤติทางเศรษฐกิจในประเทศไทย และในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยแนวคิดเรื่องการจัดการปกครองและการจัดการปกครองที่ดึ้นนั้นได้รับการรณรงค์อย่างมากโดยสถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระดับโลก (พหุทิสาน ชุมพล, 2546, หน้า 30) และดังที่ทราบแล้วว่าแนวคิดนี้ได้มีการค้นพบมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 แต่ถึงกระนั้นก็ได้มีการนำคำว่า Good Governance มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกล่าวได้ว่าคำว่า Good Governance เพิ่งมีการนำมาใช้อย่างเป็นจริงเป็นจังเมื่อไม่นานนี้เอง ดังที่ อรพินท์ สพอิชคชัยกล่าวถึงการพัฒนาการของการใช้คำ Good Governance ไว้ว่าคำว่า Good Governance เพิ่งปรากฏ และมีการใช้ในวงการของนักวิชาการที่สนใจการพัฒนาการปกครองและการปกครองของสังคม เมื่อไม่นานมานี้ ส่วนคำว่า Governance นั้นได้ปรากฏอยู่ในพจนานุกรมและมีผู้ใช้กันมานานแล้ว โดย อรพินท์ สพอิชคชัย ได้ให้ความหมายคำว่า Governance ดังนี้ Governance Means (1) the act, Process, or Power of Governing ; Government, (2) the State of Being Governed ซึ่งแปลกันตรงๆ ก็หมายถึงการกระทำ กระบวนการหรืออำนาจในการบริหารการปกครองซึ่งเมื่อใช้กับรัฐก็หน้าจะมีความหมายใกล้เคียงเกี่ยวข้องกับคำว่าภาครัฐ (State) ซึ่งอาจจะหมายถึงทั้งรัฐบาล (Government) และระบบราชการ (Civil Service) (อรพินท์ สพอิชคชัย, 2540, หน้า 78) ปัจจุบันทั้งในทางด้านการศึกษาและวิชาชีพทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือได้ว่า “Governance” หรือการจัดการปกครองเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญของการบริหารภาครัฐ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญคือ การเน้นบทบาทของการบริหารภาครัฐ กรอบแนวคิด Governance เป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาชน ความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับภาคเอกชนหรือกลุ่มทางสังคมที่เกิดการรวมตัวกันโดยสมัครใจ และความสัมพันธ์และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาสังคม (Morren Tatiana, 2001, หน้า 235)

(พระมหาชินวัฒน์ ธรรมเสฏฐิ์, 2557, หน้า 15) ได้กล่าวถึงหลักธรรมาภิบาลว่าเป็นแนวทางของการบริหารงานของภาครัฐเพื่อพลิกฟื้นภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ และพัฒนา

ประเทศเพื่อนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองรวมถึงการบริหารจัดการในรูปแบบของความเป็นธรรม และเพื่อการพัฒนาคนที่ยั่งยืนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของชาติ เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมที่เรียกว่าสังคมที่ประกอบด้วยธรรม เป็นสังคมที่ใช้หลักธรรมาภิบาลโดยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

2. ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาล หรือที่เรียกว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในยุคปัจจุบันนี้ ได้มีผู้พยายามที่จะให้คำนิยามความหมายของคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่าเป็นระบบการบริหารที่มีลักษณะอย่างไรกันแน่ ซึ่งแต่ละท่านก็พยายามที่จะคิดค้นคำเพื่อที่จะหาคำจำกัดความที่รัดกุม ที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องแปลความหมายกันอีก ดังนั้นเมื่อเป็นเช่นนี้ผู้วิจัย จึงได้รวบรวมคำนิยามของธรรมาภิบาลที่องค์กรหรือคณะบุคคลต่าง ๆ ที่พยายามส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในสังคมไทยไว้ ดังนี้

ธรรมาภิบาล เป็นคำที่ประกอบด้วยศัพท์ 2 ศัพท์ มาจากภาษาสันสกฤต คือ ธรรม กับอภิบาล ซึ่งได้มีท่านผู้รู้ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า

ธรรม หมายถึง ความยุติธรรม คุณความดี ความจริง ความถูกต้อง กฎ กฏเกณฑ์ กฎหมาย

อภิบาล หมายถึง บำรุงรักษา ปกครอง ปกป้อง หรือคุ้มครอง ดังนั้น ธรรมาภิบาล จึงมีความหมายตามนัยนี้ว่า “ วิธีการปกครองที่นำไปสู่ความดีงามที่ยั่งยืนอันได้แก่ความรุ่งเรืองและความผาสุกของปวงชนทั้งปวง”

ดังนั้น ธรรมาภิบาล (Good Governance) จึงหมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการการควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึง การบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมี และพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น เพราะถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการบริหารเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักธรรมาภิบาลยังเป็นลักษณะและวิถีทางของการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมืองโดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีธรรมาภิบาล ช่วยในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของ

ประเทศ รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีระบบที่ยุติธรรม มีกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ระบบราชการมีฝ่ายนิติบัญญัติและสื่อที่มีความโปร่งใสรับผิดชอบต่อ และตรวจสอบได้ (นฤมล ทับจุมพล, 2541) ในรูปแบบการกำกับดูแลที่ดีหรือหมายถึงการใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเองโดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร โดยหัวใจของธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจ การกำกับดูแลที่ดีมีความจำเป็นทั้งในภาครัฐและเอกชน ในกรณีภาครัฐจะเรียกว่า Good Political Governance ผู้เป็นเจ้าของคือประชาชน ซึ่งใช้สิทธิของตนเองเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าไปทำหน้าที่ในรัฐสภาเพื่อกำกับดูแลผู้บริหารคือรัฐบาลให้บริหารประเทศในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (วรภัทร โตรณะเกษม, 2544, หน้า 123-133) ดังนี้

ธรรม ในความหมายที่ 1 รูปธรรมนามธรรมทั้งหมด หรือสิ่งที่ไม่ใช่รูปธรรม นามธรรมแต่ก็เป็นธรรมชาติด้วย ก็รวมอยู่ในคำว่า ธรรม

ธรรม ในความหมายที่ 2 หมายถึง กฎ ทัฎกฏของธรรมชาติ ที่มีอยู่ในธรรมชาติ นั้น

ธรรม ในความหมายที่ 3 หมายถึง หน้าที่ที่สิ่งมีชีวิตต้องประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎของธรรมชาติ

ธรรมในความหมายที่ 4 คือ ผลที่จะได้รับจากการทำหน้าที่

สุดท้ายท่านอาจารย์พุทธทาส ได้นำความหมายของคำว่า ธรรม 4 ประการนี้มาสรุปเข้าด้วยกันเป็นความหมายสั้น ๆ ของคำว่าธรรมว่า “ธรรม คือ การประพฤติกระทำที่ถูกต้องแก่ความเป็นมนุษย์ทุกชั้นทุกตอนแห่งวิวัฒนาการของเขา” สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลซึ่งมีความสอดคล้องในผลงานพจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ ชุดคำวัด ได้ให้ความหมายคำว่า ธรรม (พระธรรมกิตติวงศ์ ดังนี้

1. ธรรมเป็นคำกลาง ๆ ใช้หมายถึงสิ่งดีและไม่ดี เพราะทั้งสิ่งดีและสิ่งไม่ดีต่างก็ทรงความเป็นตัวของตัวเองไว้ได้ตลอดไปไม่มีเปลี่ยนแปลง เช่น คุณสมบัติของธรรมฝ่ายดีคือป้องกันผู้ปฏิบัติตามมิให้ตกต่ำมิให้ตกไปในที่ชั่ว

2. ธรรม หมายถึง สิ่งดี คุณความดี ความจริง ความถูกต้องดีงาม หลักปฏิบัติทางศาสนา เช่น ใช้ว่ามีกุศลธรรม มีเมตตาธรรม ประพฤติธรรม เข้าถึงสังฆธรรม ความยุติธรรม ความเป็นธรรม

3. ธรรม ที่หมายถึง สิ่งไม่ดี ความชั่ว ใช้คำว่า อกุศลธรรม บาปกรรม กัณห์ธรรม สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลต่อทุกคนในแต่ละองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องหลักธรรมาภิ

บาล และประมุขศิลป์มีใจความตอนหนึ่งว่า การปกครองการบริหารแบบบูรณาการ (Integration) ของหัวหน้าฝ่ายบริหาร (CEO–Chief Executive Officer) ขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นองค์กรของทางราชการในส่วนกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ดี องค์กรรัฐวิสาหกิจ และองค์กรธุรกิจเอกชนก็ดี องค์กรทางศาสนาและองค์กรสาธารณะอื่น ๆ ก็ดี จะให้บังเกิด ผลสำเร็จด้วยดีมีประสิทธิภาพสูง จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชื่อว่า การบริหารการปกครองที่ดี นั้นประมวลรวมย่อลงใน “หลักธรรมาภิบาล” (พระราชญาณวิสิฐ

(ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2543, หน้า 15) ได้ให้ความหมายหลักธรรมาภิบาล หรือ การจัดการที่ดี โดยหลักสากลจะประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อสาธารณชน หมายถึงการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
2. ความโปร่งใส หมายถึง สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้
3. ความมั่นใจ หมายถึง การมีหลักการที่แน่นอนเป็นธรรมที่ทำให้สาธารณชน มั่นใจ
4. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ในด้านกิจการของรัฐ

(เปรม ติณสูลานนท์, 2548, หน้า 2) ประธานองคมนตรีและรัฐบุรุษ ได้กล่าว ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง จริยธรรมของการบริหารภาครัฐ เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2548 ที่สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการจัดงานครบรอบ 50 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กล่าวว่าการบริหารต้องพูดถึงผู้บริหาร เพราะเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกัน บางกรณีเป็นเรื่อง เดียวกันจริยธรรมของการบริหารภาครัฐจะไม่มีทางเกิดผลสำเร็จได้ ถ้าผู้บริหารไม่มีจริยธรรม การใช้จริยธรรมและคุณธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้บริหารจะต้องมี จิตสำนึกที่จะนำสิ่งที่ดีไปใช้ และขจัดสิ่งที่ไม่ดีให้หมดไป สิ่งเหล่านี้ คือ

1. ความซื่อสัตย์ เป็นจริยธรรมทั้งของการบริหารภาครัฐและของผู้บริหาร ความซื่อสัตย์ไม่ได้หมายถึง การประพฤติปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้นแต่ต้องตาม จริยธรรมและศีลธรรมด้วย
2. กฎหมาย เป็นที่ยอมรับกันว่า กฎหมายไม่สามารถอุดช่องโหว่การบริหาร ผู้บริหารที่จะแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายวางมาตรฐาน ขั้นต่ำของการประพฤติ มิชอบไว้เท่านั้น แต่มาตรฐานทางจริยธรรมในเรื่องของการประพฤติ ชอบและความซื่อสัตย์นั้นสูงกว่ากฎหมาย
3. ความเป็นธรรม บอกยากกว่าความเป็นธรรมคืออะไร บ้างว่าความเป็นธรรม อยู่ที่จิตสำนึกของผู้บริหาร ก็ไม่น่าจะถูกนัก เพราะผู้บริหารลำเอียงได้ ถ้าคนส่วนใหญ่ได้

ประโยชน์สูงสุดถือว่าเป็นธรรม

4. ประสิทธิภาพเป็นเรื่องเข้าใจง่ายและจริยธรรมของการบริหารที่ถกเถียงกันเกี่ยวกับเรื่องนี่คือ ในตัวประสิทธิภาพเองอาจไม่สอดคล้องกับจริยธรรม กรณีนี้จริยธรรมมีความสำคัญมากเราสามารถหาหนทางที่จะให้ประสิทธิภาพไปด้วยกันได้กับจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส หรือความเป็นธรรม

5. ความโปร่งใสเป็นเรื่องเข้าใจง่ายและเป็นจริยธรรมของการบริหารเช่นเดียวกันปัจจุบันมีการเรียกร้องหาความโปร่งใสกันมาเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบการบริหารภาครัฐได้เรามีบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญและในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารบัญญัติให้รัฐเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาธารณประโยชน์แก่ประชาชน การหลีกเลี่ยงไม่เปิดเผยข้อมูลถือได้ว่าขัดจริยธรรม

6. ความมั่นคงของรัฐ เราใช้จริยธรรมในการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ ความมั่นคงของรัฐคือ ผลประโยชน์ของรัฐ ความมั่นคงของรัฐ คือ ประโยชน์ของรัฐอย่างหนึ่งการใช้จริยธรรมการบริหารความมั่นคงอาจกระทบสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จึงหาความสมดุลให้ได้

7. ค่านิยมของคนไทยส่วนใหญ่ยังเชื่อว่าความร่ำรวยสร้างชื่อเสียงเกียรติยศและฐานะได้ จึงมีคนจำนวนไม่น้อยรีบสร้างความร่ำรวยโดยไม่แยแสต่อจริยธรรม

สิ่งหนึ่งที่คิดว่าไม่มีในตำราคือ ความรัก มีคำกล่าวกันว่า ความรักเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เป็นความปรารถนา เป็นความห่วงหาอาทร ใครก็ตามที่มีความรัก ย่อมมุ่งพยายามที่จะให้สิ่งที่เรารักมีความสุข มีความเจริญ มีความมั่นคง

องค์การก็ทำนองเดียวกัน ถ้าเรารักองค์การ เราจะปรารถนา เราจะมุ่งมั่นเพื่อองค์การ เราจะมุ่งมั่นนำจริยธรรมและคุณธรรมไปใช้ในการบริหารองค์การ มีคำกล่าวภาษาอังกฤษว่า “To love is not to give to love, is to care” น่าจะให้ความกระจ่างชัดเจนจะกระทำการสิ่งใด ถ้าเราไม่มีความรักในสิ่งนั้น ก็ช่วยการเปล่าไม่มีทางสำเร็จ ผู้บริหารใดมีความรักองค์การของตน จะใช้จริยธรรมในการบริหาร และจะได้ผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3 (1) ว่าด้วย การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตาม

กฎหมายกฏข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาล ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ จากข้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า “หลักคุณธรรม” หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้บุคลากรใน สถานศึกษายึดถือหลักนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่หมู่คณะ ส่งเสริมสนับสนุนให้ บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจชยัน อดทน มีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่การสร้างควมไว้วางใจซึ่งกัน และกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความ คิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

จากข้อความข้างต้นพอสรุปได้ว่า “การมีส่วนร่วม ” หมายถึง การเปิดโอกาส ให้บุคลากร และชุมชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาที่สำคัญต่าง ๆ ของสถานศึกษา

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผล จากการกระทำของตนเอง

จากข้อความดังกล่าวพอสรุปได้ว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนัก ในสิทธิหน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสถานศึกษา การใส่ใจปัญหา และการกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และความกล้าที่จะยอมรับ ผล

6. หลักความคุ้มค่า (Utility) ได้แก่ การบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มี จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่าง คุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้า และบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนา

ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า “หลักความคุ้มค่า” หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์และมีคุณภาพ รวมถึงรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารที่ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ได้ตระหนักถึงบทบาท ในการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมให้มีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมาย การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีส่วนรับผิดชอบในระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคม

สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance หมายถึง การบริหารการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศโดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วนของสังคมเข้าด้วยกัน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างสมดุล ซึ่งจะส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

3. องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ระเบียบนี้มีผลบังคับกับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา โดยระเบียบนี้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า โดยมีสาระสำคัญ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542, หน้า 42) ดังนี้

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของบุคคล
2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทนมีระเบียบ

วินัย ประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความเห็น การไต่สวน การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยินยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์ สินค้าบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีเพ็ญ กันแสงแก้ว (2558) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทาง พะเยา-บ้านแม่กานาไร่เดียว (สายที่ 2398) อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เส้นทาง พะเยา-บ้านแม่กานาไร่เดียว (สายที่ 2398) อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา และเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางดังกล่าว ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 127,242 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เส้นทาง พะเยา-บ้านแม่กานาไร่เดียว (สายที่ 2398) อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความ

ปลอดภัย ด้านอัตราค่าบริการ และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ สำหรับปัญหา พบว่า 1) มีการบรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่ง 2) พนักงานขับรถเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัย 3) กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้บริการรถโดยสารประจำทางนอกเวลาที่กำหนด แนวทางแก้ไขจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 1) ควรบรรทุกผู้โดยสารให้พอดีกับที่นั่ง 2) ควรควบคุมอัตราความเร็วในการขับรถให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด 3) ควรขยายระยะเวลาการเดินรถให้มากกว่าเดิม

ทีริศน์ชญา พิฒันเพ็ญ และคณะ (2557) ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ หรือตามความสะดวก ทั้งหมด 400 คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ 390 คน ไม่สามารถนับค่าได้จำนวน 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคมงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคมงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก

ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง งานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์สระเกษ ตามลำดับ

4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่ม หนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น/รพพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตู เจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผน เดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้ เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหา ทางหูการ ต้องเรียกชื่อให้เสียงดังกว่านี้

สิริภัทร เหล่าโกธา (2555) ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉียง อำเภอพนมสนธิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉียง และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉียง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉียง จำนวน 372 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉียงตามความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านการบริหารจัดการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทรัพยากรทางการบริหาร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก และด้านเทคนิควิธีการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉียง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันไป มีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ แตกต่างก็มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกุฏโง้งควรมีวิธีการตัดแยกขยะมูลฝอยที่เป็นพิษ และขยะที่น่ากลับมาใช้ใหม่ โดยมีการประชาสัมพันธ์ตามเสียงตามสายหมู่บ้าน แผ่นพับ และผู้นำท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุฏโง้ง ควรมีการกำจัดขยะมูลฝอยโดยวิธีการฝังกลบอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการ

พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู (ผากา) (2554) ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 2)เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ 3)ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลค่าถ้ามปลายเปิดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ (3.58) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด (3.51) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.49) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการ

ให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความรักในงานให้บริการด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

ดารณี คงเอียด (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Samples t-test ใช้เมื่อมีข้อมูล 2 กลุ่ม ส่วนค่า One-Way ANOVA (F-test) ใช้เมื่อมีข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบว่ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ/ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการในภาพรวม และรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และทุก ๆ ด้าน ส่วนด้านรายได้มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และเกือบทุก ๆ ด้าน ยกเว้นคุณภาพด้านการให้ความสำคัญ สถานภาพมีความแตกต่างกับปัจจัย คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เพียงด้านเดียวเช่นเดียวกับอายุงาน มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านเดียว และสถานะ/ตำแหน่งมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่น และปัจจัยการให้บริการด้านสวัสดิการ โดยรวมมีความสัมพันธ์ กับคุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ใน

ระดับปานกลาง

มริษา ไกรฐ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำเส้นทางสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราค่าโดยสารความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ส่วนตัว มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง พบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการ และระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สิริวงษ์ เอียสกุล (2557) ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร บริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย 2) สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

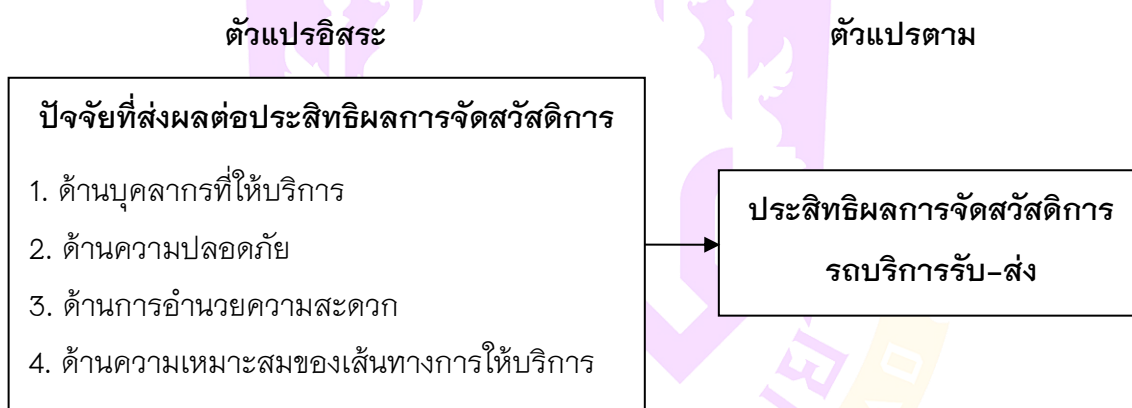
การให้บริการรถตู้และรถโดยสาร บริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนค่า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคนขับรถมีความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง (2) ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถตู้และรถโดยสาร บริเวณจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย พบว่า 1) ด้านการบริการ ผู้รับบริการ มีความต้องการให้มีการบริการประชาสัมพันธ์เมื่อรถเทียบท่า โดยการมีพนักงานให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารหรือเอกสารตารางการบริการที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ 2) ด้านสภาพรถ ผู้รับบริการมีความต้องการให้สภาพที่นั่งภายในรถมีขนาดที่พอเหมาะ ไม่เล็กจนเกินไป มีความสะอาดและมีกลิ่นภายในรถที่ดี 3) ด้านสถานีรถตู้ ผู้รับบริการ มีความต้องการให้จัดเตรียมที่นั่งให้แก่ผู้โดยสารระหว่างรอรถมืออย่างเพียงพอ มีความสะอาด ปลอดภัย

ประพัทธ์พงษ์ อุปลลา (2553) ศึกษาการประยุกต์ใช้ เทคนิค Stated Preference เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพระบบขนส่งสาธารณะขนาดกลาง กรณีศึกษารถโดยสารประจำทาง และรถตู้โดยสารสาธารณะ ศึกษาเทคนิควิธี Stated Preference ในปัจจุบันเพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของระบบขนส่งสาธารณะขนาดกลาง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสอบถามประชาชนใน 9 พื้นที่ของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มผู้โดยสารรถโดยสารประจำทาง (2) กลุ่มผู้โดยสารรถตู้โดยสารสาธารณะ (3) กลุ่มผู้โดยสารทั้งรถโดยสารประจำทางและรถตู้โดยสารสาธารณะ และใช้ข้อมูลกลุ่มละ 500 ชุด ในการสร้างแบบจำลอง Stated Preference เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของระบบขนส่งสาธารณะขนาดกลาง พบว่า ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางและรถตู้โดยสารสาธารณะในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เลือกการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในประเด็น อัตราค่าโดยสาร ความถี่ในการให้บริการ สามารถเชื่อมต่อการเดินทางกับระบบอื่น ๆ ยกเว้นในประเด็น ความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ ความสบายในการเดินทาง ความรวดเร็วในการเดินทาง ความปลอดภัยในการ

เดินทาง ลักษณะและสภาพรถที่ให้บริการ ความยืดหยุ่นในเรื่องเวลา และเส้นทางในการเดินทาง มารยาทในการขับและเก็บค่าโดยสาร เวลาที่ใช้ในการรอรถ ตำแหน่งและจุดจอด ระบบป้ายบอกทางหรือเส้นทางในการให้บริการของรถ ภาพรวมของความเหมาะสมของการให้บริการทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกการให้บริการของรถตู้โดยสารสาธารณะ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผล และการบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยสามารถเขียนเป็นแผนภาพแสดงกรอบแนวคิด ในการศึกษาได้ ดังนี้



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มุ่งที่จะศึกษาสภาพประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยเป็นการศึกษาค้นคว้าแบบผสมผสาน (Mixed Research) และทำการศึกษาข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) ได้กำหนดวิธีการวิจัย 2 รูปแบบ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ผู้ศึกษามีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้กำหนดพื้นที่หลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ มหาวิทยาลัยพะเยา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษา จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งได้มาจากวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ศึกษาพิจารณาคัดเลือกจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง ของมหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|------------|
| 1.1 ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ | จำนวน 1 คน |
| 1.2 หัวหน้างานความปลอดภัย | จำนวน 1 คน |
| 1.3 พนักงานขับรถ | จำนวน 1 คน |

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 33 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากบุคลากรสายบริการที่เป็นผู้ใช้บริการ รถบริการรับ-ส่ง ของ

มหาวิทยาลัยพะเยา ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 เมษายน พ.ศ. 2561 รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ ร่วมกับแบบสอบถาม ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมด 4 ด้าน และคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. แบบสอบถาม ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่เกี่ยวกับสภาพประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมด 4 ด้าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผล และการบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง และเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย

2.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 18 ข้อ ได้แก่

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2) ด้านความปลอดภัย | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านการอำนวยความสะดวก | จำนวน 5 ข้อ |
| 4) ด้านความเหมาะสมของเส้นทางให้บริการ | จำนวน 3 ข้อ |

2.3 ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการศึกษาขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ และการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม

2. ศึกษาเปรียบเทียบกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม ศึกษา ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด เพื่อทำนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาสร้างคำถามต่อบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 2) ด้านความปลอดภัย
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ

3. นำร่างแบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำร่างแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือการวิจัย นำมาหาค่า IOC แล้วนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ได้ค่าเท่ากับ 0.96 แล้วนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ไปใช้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์/แบบสอบถามเก็บข้อมูลแบบจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 กลุ่ม ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 ผู้ศึกษาขอหนังสือส่งจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่ออนุญาตเก็บข้อมูลโดยการเข้าสัมภาษณ์ พนักงานขับรถ หัวหน้างานความปลอดภัย และผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ ตามที่กำหนดไว้

1.2 ผู้ศึกษาดำเนินการจัดส่งบันทึกข้อความและนัดหมายวัน เวลา ในการ สัมภาษณ์ เมื่อถึงกำหนดเวลานัดหมาย ผู้ศึกษาเข้าพบ และสัมภาษณ์

1.3 รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 30 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงแบบผสมผสาน (Mixed Research) ผู้ศึกษา ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการประมวลผล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการศึกษา ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการรับ-ส่ง และเหตุผลที่เลือกใช้บริการ รับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ นำเสนอ เป็นตารางประกอบการบรรยายผล

2. ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย เลขคณิต (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบ คำบรรยาย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) แปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถ บริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์จัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นปัญหาสำคัญ และอธิบายความเชื่อมโยง ภายใต้วิธีการที่สำคัญ ดังนี้

3.1 การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลหมวดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลหมวดการสัมภาษณ์ เป็นต้น

3.2 การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาสาระในประเด็น หรือเรื่องนั้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา” วิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research) โดยผู้ศึกษาขอแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 2.2 ด้านความปลอดภัย
- 2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก
- 2.4 ด้านความเหมาะสมของเส้นทางให้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	9	27.27
2) หญิง	24	72.73
รวม	33	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 30 ปี	8	24.24

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2) 31 – 40 ปี	18	54.55
3) 41 – 50 ปี	6	18.18
4) 51 – 60 ปี	1	3.03
5) 61 ปีขึ้นไป	0	00.00
รวม	33	100.00
3. สถานภาพ		
1) โสด	19	57.58
2) สมรส	12	36.36
3) หย่าร้าง	2	6.06
รวม	33	100.00
4. การศึกษาสูงสุด		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	6.06
2) ปริญญาตรี	25	75.76
3) ปริญญาโท	6	18.18
4) ปริญญาเอก	0	00.00
รวม	33	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 16,200 บาท	5	15.15
2) 16,200 – 20,000 บาท	23	69.70
3) 20,001 – 25,000 บาท	3	9.09
4) มากกว่า 25,000 บาท	2	6.06
รวม	33	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง		
1) นาน ๆ ครั้ง	3	9.09
2) 1 - 2 วันต่อสัปดาห์	3	9.09
3) 3 - 4 วันต่อสัปดาห์	9	27.27
4) ใช้ทุกวัน	18	54.55
7. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย		
1) เส้นทางที่ให้บริการผ่านที่พัก	5	15.15
2) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	17	51.52
3) มั่นใจในความปลอดภัย	4	12.12
4) รวดเร็วใช้เวลาน้อยในการเดินทาง	1	3.03
5) ไม่ต้องหาที่จอดรถ	4	12.12
6) อื่นๆ	2	6.06
รวม	33	100.00
4. การศึกษาสูงสุด		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	6.06
2) ปริญญาตรี	25	75.76
3) ปริญญาโท	6	18.18
4) ปริญญาเอก	0	00.00
รวม	33	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 16,200 บาท	5	15.15
2) 16,200 - 20,000 บาท	23	69.70
3) 20,001 - 25,000 บาท	3	9.09
4) มากกว่า 25,000 บาท	2	6.06
รวม	33	100.00

จากตาราง 1 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาสายบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาตามลำดับ คือ เพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

2. อายุ พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด โดยมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาตามลำดับ คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 เป็นอันดับสุดท้าย

3. สถานภาพ พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสดมากที่สุด โดยมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 57.58 รองลงมาตามลำดับ คือ สมรส จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 เป็นอันดับสุดท้าย

4. การศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี โดยมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 75.76 รองลงมาตามลำดับ คือ ปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 เป็นอันดับสุดท้าย

5. รายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 16,200-20,000 บาท โดยมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาตามลำดับ คือ ต่ำกว่า 16,200 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 เป็นอันดับสุดท้าย

6. ความถี่ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการรถรับ-ส่งทุกวัน โดยมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาตามลำดับ คือ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และ 1-2 วันต่อสัปดาห์ และนาน ๆ ครั้ง จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.09

7. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย ส่ง พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่าประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมาตามลำดับ คือ เส้นทางที่ให้บริการ

ผ่านที่พัก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 มั่นใจในความปลอดภัย และไม่ต้องการที่จอดรถ จำนวน 4 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 12.12 และรวดเร็วใช้เวลาน้อยในการเดินทาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.1 พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม พุดจาไพเราะ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.52	0.755	มากที่สุด
1.2 พนักงานให้การต้อนรับ และดูแลอย่างกระตือรือร้น	4.39	0.827	มาก
1.3 สามารถชี้แจง ตอบข้อสงสัย และแจ้งข้อมูลการบริการให้ผู้โดยสารทราบ	4.21	0.893	มาก
1.4 พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	4.70	0.684	มากที่สุด
1.5 พนักงานรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้โดยสาร	4.39	0.747	มาก
รวมเฉลี่ย	4.44	0.781	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

พนักงานมีความสุภาพนอบน้อม พุดจาไพเราะ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานให้การต้อนรับ และดูแลอย่างกระตือรือร้น พนักงานรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกันเท่ากับ 4.39 และสามารถชี้แจง ตอบข้อสงสัย และแจ้งข้อมูลการบริการให้ผู้โดยสารทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

2. ด้านความปลอดภัย

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความปลอดภัย

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
2.1 พนักงานขับรถมีประสบการณ์ ความชำนาญ และขับอย่างไม่ประมาท	4.64	0.603	มากที่สุด
2.2 มีการตรวจสอบสภาพพนักงานขับรถเป็นประจำ	3.21	1.386	ปานกลาง
2.3 มีการตรวจสอบสภาพรถโดยสารเป็นประจำ	4.15	1.004	มาก
2.4 พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎ วินัยจราจร	4.52	0.834	มากที่สุด
2.5 ภายในรถมีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น	2.42	1.437	น้อย
รวมเฉลี่ย	3.79	1.053	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง ในด้านความปลอดภัย โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานขับรถมีประสบการณ์ ความชำนาญ และขับอย่างไม่ประมาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎ วินัยจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีการตรวจสอบสภาพรถโดยสารเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ระดับปานกลาง คือ มีการตรวจสอบสภาพพนักงานขับรถเป็นประจำ และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ภายในรถมีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 เป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านการอำนวยความสะดวก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวก

รายละเอียด	ระดับการปฏิบัติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.1 การขึ้น-ลงรถบริการ มีความสะดวก	4.42	0.902	มาก
3.2 ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน	2.03	1.287	น้อย
3.3 บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย	3.88	1.053	มาก
3.4 จำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับผู้โดยสาร	2.03	1.334	น้อย
3.5 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.55	1.348	มาก
รวมเฉลี่ย	3.18	1.185	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง ในด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขึ้น-ลงรถบริการ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ และข้อที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอไม่ต้องเบียดกัน และจำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกันเท่ากับ 2.03 เป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ

รายละเอียด	ระดับการปฏิบัติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4.1 เส้นทางการให้บริการเพียงพอและตรงตามต้องการ	4.42	0.902	มาก
4.2 จุดจอดรับส่งมีเพียงพอและตรงตามความต้องการ	4.45	0.938	มาก
4.3 จอดรับส่งผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด	4.55	0.754	มาก
รวมเฉลี่ย	4.47	0.865	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง ในด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จอดรับส่งผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 จุดจอดรับส่งมีเพียงพอและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และเส้นทางการให้บริการเพียงพอและตรงตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง

รายละเอียด	ระดับการปฏิบัติ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.44	0.781	มาก
2. ด้านความปลอดภัย	3.79	1.053	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.18	1.185	มาก
4. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ	4.47	0.865	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.971	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางรถให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ข้อมูลความคิดเห็นในส่วนนี้รวบรวมจากบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ส่วนใหญ่มีการให้ความเห็นสอดคล้องกัน กล่าวคือ พนักงานขับรถมีความรู้ความชำนาญในการขับรถ มีประสบการณ์ ดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารดี พนักงานมีความสุภาพ พุดจาไพเราะ

2. ด้านความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ ด้านความปลอดภัย จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น ในเชิงบวก พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎ วินัยจราจร ในเชิงลบ มีความต้องการอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถ เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น เนื่องจากกรณีสภาพเก่า

3. ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก

และเชิงลบ เช่น ในเชิงบวก สามารถจอดรับ-ส่งพนักงานตรงจุดที่พนักงานขึ้นลงได้ ในเชิงลบ ที่นั่งมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร บางครั้งผู้โดยสารต้องยืนมาทำงาน เพราะที่นั่งไม่เพียงพอ ควรปรับขนาดที่นั่งของรถให้ใหญ่ขึ้นสะดวกสบายขึ้น จำนวนรถมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรปรับปรุงรถที่ให้บริการรับ-ส่งให้มีมาตรฐานมากกว่านี้ ตลอดจนการรักษาความสะอาดภายในรถ

4. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางการให้บริการ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น ในเชิงบวก จอดรับผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด เป็นเส้นทางหลักซึ่งเหมาะสมกับการใช้บริการ ในเชิงลบ กล่าวคือ ในเวลาเร่งด่วนไม่จำเป็นต้องรอให้คนเต็มก่อนหรือกรณีมีงานที่มหาวิทยาลัยจัดในช่วงเช้า ควรมียรถบริการเสริม



บทที่ 5

บทสรุป

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา” เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเชิงลึก (In-Depth interview) โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ต้องขัง จำนวน 33 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมคำนวณทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมกับนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า บุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 16,200-20,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง คือ ทุกวัน และเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง

ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานมีความสุภาพนอบน้อม พุดจาไพเราะ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานให้การต้อนรับ และดูแลอย่างกระตือรือร้น พนักงานรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และช่วยแก้ไข้ปัญหาของผู้โดยสาร และสามารถชี้แจง ตอบข้อสงสัย และแจ้งข้อมูลการบริการให้ผู้โดยสารทราบ ตามลำดับ

2.2 ด้านความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานขับรถมีประสบการณ์ ความชำนาญ และขับอย่างไม่ประมาท พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎ วินัยจราจร รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีการตรวจสภาพรถโดยสารเป็นประจำ มีการตรวจสุขภาพพนักงานขับรถเป็นประจำ และภายในรถมีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น เป็นอันดับสุดท้าย

2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การขึ้น-ลงรถบริการ มีความสะดวก บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย โปร่ง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน และจำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับผู้โดยสาร เป็นอันดับสุดท้าย

2.4 ด้านความเหมาะสมของเส้นทางให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ จุดรับส่งผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด จุดจอดรับส่งมีเพียงพอและตรงตามความต้องการ และเส้นทางให้บริการเพียงพอและตรงตามต้องการ เป็นอันดับสุดท้าย

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการ ทั้ง 4 ด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีคิดเห็นโดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเหมาะสมของเส้นทางในการให้บริการ รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย

3. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการ จัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

พบว่า พนักงานขับรถมีความรู้ความชำนาญในการขับรถ มีประสบการณ์ ดูแลเอาใจใส่ ผู้โดยสารดี พนักงานมีความสุภาพ พุดจาไพเราะ

2. ด้านความปลอดภัย

พบว่า พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎ วินัยจราจร แต่ควรมีอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถ เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น เนื่องจากกรณีสภาพเก่า

ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถ เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น

3. ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า สามารถจอดรับ-ส่งพนักงานตรงจุดที่พนักงานขึ้นลงได้ แต่ที่นั้งมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร บางครั้งผู้โดยสารต้องยืนมาทำงาน เพราะที่นั้งไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ควรปรับขนาดที่นั้งของรถให้ใหญ่ขึ้นสะดวกสบายขึ้น ไม่เล็เกินไป เพิ่มจำนวนรถให้เพียงพอต่อความต้องการ ควรปรับปรุงรถที่ให้บริการรับ-ส่งให้มีมาตรฐานมากกว่านี้ ตลอดจนการรักษาความสะอาดภายในรถ

4. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางในการให้บริการ

พบว่า จอดรับผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด เป็นเส้นทางหลักซึ่งเหมาะสมกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ ในเวลาเร่งด่วนไม่จำเป็นต้องรอให้คนเต็มก่อน หรือกรณีมีงานที่มหาวิทยาลัยจัดในช่วงเช้า ควรมีรถบริการเสริม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความเห็นสูงเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ หรือเรียกได้ว่าพนักงานมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีจูงใจค้ำจุน ของ Herzberg (2532) ซึ่งความรับผิดชอบ (Responsibility) อยู่ในปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อันดับแรกพนักงานขับรถ หรือผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ มีความตรงต่อเวลา รับ-ส่ง ตามเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการใช้บริการซ้ำ

2. ด้านความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความเห็นสูงเป็นอันดับแรก คือ พนักงานขับรถมีประสบการณ์ ความชำนาญ และขับอย่างไม่ประมาท สอดคล้องกับงานของสิริวงษ์ เอี่ยมสกุล (2557) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้และรถโดยสาร กรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพ ไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย โดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคนขับรถมีความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ บุคลากรสายบริการเห็นว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยขึ้นอยู่กับตัวผู้ขับขี่เป็นสำคัญ อีกทั้งเป็นเหตุผลหนึ่ง que เลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกจากจะมีการตรวจสภาพรถโดยสารเป็นประจำแล้ว ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในระดับหนึ่งแล้ว ในเรื่องประสบการณ์ ความชำนาญของพนักงานขับรถ และการขับอย่างไม่ประมาท ตลอดจนพนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎ วินัยจราจร จากที่บุคลากรสายบริการพบเห็น และคอยสังเกตพฤติกรรมการขับขี่ โดยเฉพาะการที่พนักงานปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นอันดับแรก เพื่อทำหน้าที่รับ-ส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมายอย่างปลอดภัย และตรงเวลา จึงมีความสำคัญอย่างมาก

3. ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความเห็นสูงเป็นอันดับแรก คือ การขึ้น-ลงรถบริการ มีความสะดวก สอดคล้องกับ มริษา ไกรฐ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้

บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการสาธารณะย่อมต้องการความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นการขึ้น-ลงรถ บริการ มีความสะดวก บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย โปร่ง อากาศดี อุณหภูมิ/ความชื้นต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ทั้งนี้ยังพบอีกว่าข้อที่มีคะแนนน้อย คือ ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน และจำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับผู้โดยสาร เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับราชบัณฑิตยสถาน(2546) กล่าวคือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน การจัดทำแผนงานทรัพยากร เช่น บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือ ควรต้องมีความเพียงพอและเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของบุคลากร ซึ่งปัจจุบันทางมหาวิทยาลัยจัดสรรให้เพียง 1 คัน เท่านั้น

4. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางให้บริการ ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ข้อมีความเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด กล่าวคือ จอดรับส่งผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด จุดจอดรับส่งมีเพียงพอและตรงตามความต้องการ และเส้นทางให้บริการเพียงพอและตรงตามต้องการ สอดคล้องกับดร.ประพัทธ์พงษ์ อุปลา (2553) ศึกษาการประยุกต์ใช้ เทคนิค Stated Preference เพื่อใช้ ในการประเมินประสิทธิภาพระบบขนส่งสาธารณะขนาดกลาง กรณีศึกษาโดยสายประจำทางและรถตู้โดยสารสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกการให้บริการของรถตู้โดยสารสาธารณะ เนื่องจากความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ ความสบายในการเดินทาง ความรวดเร็วในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง ลักษณะและสภาพรถที่ให้บริการ ความยืดหยุ่นในเรื่องเวลา และเส้นทางในการเดินทาง เวลาที่ใช้ในการรอรถ ตำแหน่งและจุดจอด ระบบป้ายบอกทางหรือเส้นทางในการให้บริการของรถ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการคล้ายกันในเส้นทางให้บริการ จุดจอดรับ-ส่ง ที่กองอาคารสถานที่กำหนดจากการสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ ปริมาณผู้รับบริการในแต่ละจุด เพื่อนำมากำหนดการดำเนินงานด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งให้สอดคล้อง และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับชัยอนันต์ สมุทรวานิช (2543) ได้ให้ความหมายหลักธรรมาภิบาล หรือการจัดการที่ดี โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการในด้านกิจการของรัฐ ถือเป็นหลักสากลอย่างหนึ่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยได้รับฟังปัญหา และความต้องการของบุคลากร นำมากำหนดเป็นนโยบายสวัสดิการดังกล่าวขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาการบริหารจัดการรถบริการรับ-ส่งบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้น หรือปรับเปลี่ยนขนาดให้สามารถขนส่งบุคลากรได้มากขึ้น

2. มหาวิทยาลัยควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเชิญชวนให้บุคลากรมาใช้บริการสวัสดิการรถรับ-ส่ง อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น มีประโยชน์ต่อบุคลากรในการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และประหยัดเวลาไม่ต้องหาที่จอดรถ รวมถึงมีความปลอดภัยอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการรถโดยสารรับ-ส่งสำหรับนิสิตมหาวิทยาลัย โดยศึกษาเพิ่มเติมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการอื่น ๆ เนื่องจาก การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะรถบริการรับ-ส่ง ของบุคลากร ซึ่งรถโดยสารรับ-ส่ง สำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยมีลักษณะการให้บริการที่คล้ายกัน จึงจำเป็นต้องศึกษาในครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้รถยนต์ของบุคลากร หรือพฤติกรรมการเดินทางมาปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ และสายบริการ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยต่อไป

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2536). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ต., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- กองการเจ้าหน้าที่. (2559). **คู่มือสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของชาว มพ.** กองเจ้าหน้าที่. มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- จินดา ลักษณะวัฒน์สินธุ์. (2530). **การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 2).** นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2543). **รายงานการวิจัยเรื่องระบบบริหารจัดการเพื่อการจัดสรรทรัพยากร สำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี ที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542.** กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2549). **สวัสดิการสังคม ในมิติกินดี อยู่ดี มีสุข มีสิทธิ.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารณี ดงเอียด. (2554). **คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร:กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ กษ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- คูสิต สายทอง. (2541). **ประสิทธิผลของการบริการศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอ:กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ทัศนีย์ ลักษณะเกษมชัย. (2545). **แนวโน้มการจัดสวัสดิการสังคมไทยในอนาคต.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทริศน์ชญา พิฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). **รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา.** สงขลา:มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). **องค์การและการบริหาร.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.

- บุญเรือง หมั่นทรัพย์. (2538). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนเอกชนคาทอลิก**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ด., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. กรุงเทพฯ.
- ประกาศ งามชมพู่. (2531). **ความพึงพอใจของสมาชิกคุรุสภาในจังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการจัดสวัสดิการของคุรุสภา**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ประพัทธ์พงษ์ อุปลา. (2553). **รายงานวิจัยเรื่อง ศึกษาการประยุกต์ใช้ เทคนิค Stated Preference เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพระบบขนส่งสาธารณะขนาดกลาง กรณีศึกษาการโดยสารประจำทางและรถตู้โดยสารสาธารณะ**. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. สาขาวิชาสถาปัตยกรรมและการวางแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.
- เปรม ตินสุลานนท์. (2548). **จริยธรรมของการบริหารภาครัฐ**. มติชนรายวัน., หน้า 2.
- พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช. (2537). **การตลาดเพื่อสังคม**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระมหาชินวัฒน์ ธรรมเสฏฐิฐ. (2557). **การบริหารงานตามหลักธรรมมาภิบาลของเทศบาลเมืองสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ พ.ม., มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- พระมหาเดชินท์ สิทธิธำภู (ผากา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลงิ้ว อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์ พธ.ม., มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พฤทธิสาณ ชุ่มพล. (2546). **ระบบการเมือง: ความรู้เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2531). **ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรภรณ์ สุขหวล. (2558). **ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง**. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2558, หน้า 51.

- มริษา ไกรงู. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ
ประจำเส้นทาง กรณีศึกษา:สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73).
การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- มัฆวาท สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปราชัยการเลือกตั้งของ
โครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ:กรณีวิจัย ปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัด
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ พบ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.กรุงเทพฯ.
- ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2542). การประเมินโครงการบริการสวัสดิการสังคมเพื่อ
พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไทย. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ
“บทบาทรัฐและองค์กรชุมชนกับผู้สูงอายุไทย:สถานการณ์ปัจจุบันและทิศทางใน
อนาคต”. 23-24 ธันวาคม 2542. กรุงเทพฯ: บางกอกบลิ๊ก.
- รังษิยา อมาตยคง. (2544). องค์ประกอบขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขต
พื้นที่ภูมิภาคตะวันตก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและ
ประสิทธิภาพขององค์กร, แนวการศึกษาชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหาร
การศึกษา (หน่วยที่ 11). (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรภัทร ไตรณะเกษม. (2544). การสร้าง Good Governance ในองค์กร. วารสาร กสท., (ตุลาคม
2542):19. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, หน้า 123 - 133.
- वलัญชอร ชูแก้ว. (2553). ปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียน
เอกชนในเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทระเกษม. กรุงเทพฯ.
- วิม อินตะแก้ว. (2546). แนวทางการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในสถานะที่เป็น
มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล. การค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
เชียงใหม่.
- วุฒิชัย จำรงค์. (2530). การผสมผสานปฏิบัติการเพื่อผลิตภาพ. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์,
ม.ป.ป., หน้า 255 - 269.

- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2540). **นโยบายสาธารณะ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3), กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีเพ็ญ กันแสงแก้ว. (2558). **ประสิทธิภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทาง พะเยา-บ้านแม่กานาไร่เดียว (สายที่ 2398) อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปร.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา. พะเยา.
- สมจิตร พึ่งหรรษพร. (2545). **ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การในกลุ่มโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2541). **วิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. (2552). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สายฝน สกุลเจริญ. (2540). **การศึกษาแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2542). **คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี, ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กองกลาง สำนักงาน ก.พ..
- สุพจน์ ทราญแก้ว. (2545). **การวัดผลการปฏิบัติงาน. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารงานมุ่งผลงาน**. เชียงราย:สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏเชียงราย 2545, เชียงราย.
- สุรางค์รัตน์ วคินารมณ. (2540). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริภัทร เหล่าโกธธา. (2555). **ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎใจ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรพินท์ สพโชคชัย. (2540). **สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี**. วารสารที่ดี อาร์ไอ, ฉบับที่ 20 ครั้งที่ 20, หน้า 20-30.

- สิริวงษ์ เขียวสกุล. (2557). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย**. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน 2557 ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, หน้า 553-560.
- อุทัย หิรัญโต. (2532). **การบริหารประยุกต์**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Edgar H. Schein. (1970). **Organizational Psychology**. 2 nd. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc. Encyclopedia of Education Evaluation. San Francisco: Jossey -Bass.
- Good Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York: McGraw - Hill Book Inc.
- Lawrence Paul R. and Jay W Lorsch. (1967). **Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration**. Boston: Division of Research. Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Maslow Abraham M. (1954). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- Morren Tatiana. (2001). **Conceptualizing Civil Society Within Good Governance and Social Capital Policies**. Master's Thesis. Department of Education: Dalhousie University of Canada.
- Seldin Peter. (1988). **Evaluation and Developing Administration Performance**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Talcott Parsons. (1964). **Suggestion for a Sociological Approach to the Theory of Organizations in Complex Organizations: A Sociological**. Reader by Amitai Etzioni. New York: Holt, Rinchart & Winston.
- Theodore Caplow. (1964). **Principles of Organizational**. New York : Harcourt., Brace and World.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง
กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

โดย นายนาวิน เพียงแก้ว นิสิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รหัส 59214898

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา และศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด และโปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้ด้วย

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 3 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง

ตอนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 30 ปี

(2) 31 – 40 ปี

(3) 41 – 50 ปี

(4) 51 – 60 ปี

(5) 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

(1) โสด

(2) สมรส

(3) หย่าร้าง

4. การศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) ปริญญาโท

(4) ปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือน

(1) ต่ำกว่า 16,200 บาท

(2) 16,200 – 20,000 บาท

(3) 20,001 – 25,000 บาท

(4) มากกว่า 25,000 บาท

6. ความถี่ในการใช้บริการรถรับ-ส่ง

- (1) นาน ๆ ครั้ง (2) 1 - 2 วันต่อสัปดาห์
- (3) 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ (4) ใช้ทุกวัน

7. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรถรับ-ส่งของทางมหาวิทยาลัย

- (1) เส้นทางที่ให้บริการผ่านที่พัก (2) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- (3) มั่นใจในความปลอดภัย (4) รวดเร็วใช้เวลาน้อยในการเดินทาง
- (5) ไม่ต้องหาที่จอดรถ (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ รถบริการรับ-ส่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ข้อ	รายละเอียด	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1.1	พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม พุดจาไพเราะ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
1.2	พนักงานให้การต้อนรับ และดูแลอย่างกระตือรือร้น					
1.3	สามารถชี้แจง ตอบข้อสงสัย และแจ้งข้อมูลการบริการให้ผู้โดยสารทราบ					
1.4	พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่					
1.5	พนักงานรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้โดยสาร					
2. ด้านความปลอดภัย						
2.1	พนักงานขับรถมีประสบการณ์ ความชำนาญ และขับอย่างไม่ประมาท					
2.2	มีการตรวจสอบสภาพพนักงานขับรถเป็นประจำ					
2.3	มีการตรวจสอบสภาพรถโดยสารเป็นประจำ					
2.4	พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎ วินัยจราจร					
2.5	ภายในรถมีอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ค้อนทุบกระจก เป็นต้น					

ข้อ	รายละเอียด	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
3. ด้านการอำนวยความสะดวก						
3.1	การขึ้น-ลงรถบริการ มีความสะดวก					
3.2	ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน					
3.3	บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย					
3.4	จำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับผู้โดยสาร					
3.5	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
4. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางรถให้บริการ						
4.1	เส้นทางรถให้บริการเพียงพอและตรงตามต้องการ					
4.2	จุดจอดรับส่งมีเพียงพอและตรงตามความต้องการ					
4.3	จุดจอดรับส่งผู้โดยสารตรงตามจุดที่กำหนด					

ตอนที่ 3 : ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่งกรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยาแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านความปลอดภัย

.....

.....

.....

3. ด้านการอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

4. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางรถให้บริการ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์การวิจัยแบบกึ่งโครงสร้าง เรื่อง ประสิทธิภาพการจัด
สวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
โดย นายนาวิน เพียงแก้ว นิสิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รหัส 59214898

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

.....

ตำแหน่ง/สังกัด

.....

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์

.....

. เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....น. จบการสัมภาษณ์เวลา.....น.

**ตอนที่ 2 ประเด็นการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับข้อมูลประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการรถบริการ
รับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา**

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการรถบริการรับ-ส่ง กรณีศึกษา
บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

1) สภาพทั่วไปในปัจจุบัน

.....

.....

2) ปัญหา หรืออุปสรรคที่พบ

.....

.....

3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านความปลอดภัย

1) สภาพทั่วไปในปัจจุบัน

.....
.....

2) ปัญหา หรืออุปสรรคที่พบ

.....
.....

3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

.....
.....

3. ด้านการอำนวยความสะดวก

1) สภาพทั่วไปในปัจจุบัน

.....
.....

2) ปัญหา หรืออุปสรรคที่พบ

.....
.....

3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

.....
.....

4. ด้านความเหมาะสมของเส้นทางบริการ

1) สภาพทั่วไปในปัจจุบัน

.....
.....

2) ปัญหา หรืออุปสรรคที่พบ

.....
.....

3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายนาวิน เพียงแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	31 มีนาคม 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดแพร่
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2553 วท.บ (ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	100 หมู่ที่ 8 ตำบลกาญจนนา อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
ผลงานตีพิมพ์	นาวิน เพียงแก้ว. (2561). ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการรองรับ-ส่ง กรณีศึกษา บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา การประชุม วิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 4 พ.ศ.2561.มหาวิทยาลัยพะเยา. หน้า 931 - 942.

