

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนา
ฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี
ชื่อผู้วิจัย นางสาวอัญชิษฐา ชาญณรงค์
ชื่อปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. ดร.วาสนา จาตุรัตน์ | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. ดร.พลกฤต แสงอาวุธ | กรรมการ |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี จำนวน 54 คน และกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เท่ากับ 0.898 และค่าความเชื่อมั่นกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ เท่ากับ 0.867 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยภาพรวมพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ต้องมีการบูรณาการการทำงาน

กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน แห่งชาติ ลดรอบระยะเวลาการทำงาน ใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน และใช้กลไกคณะกรรมการ พัฒนาแรงงานและประสานงานฝึกออาชีพจังหวัด (กพร.ปจ.) การประกันคุณภาพ การเพิ่มผลิตภาพ แรงงาน เป็นแนวทางในการดำเนินงานและขับเคลื่อนภารกิจของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี ให้สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

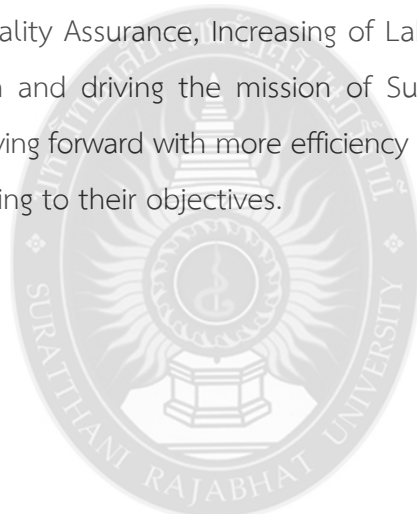
ABSTRACT

Thesis Title	Guidelines for Development of Effective Public Services of Institute for Skill Development 11, Suratthani		
Student,s Name	Miss Aunchidtha Channarong		
Degree Sought	Master of Public Administration		
Major	Public Administration		
Academic Year	2017		
Thesis Advisors	1. Dr.Wasana Jaturat		Chairperson
	2. Dr.Ponlakrit Sangarwut		Committee

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

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

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



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved