

การนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดนครปฐม:  
กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม  
The Adoption of New Public administration for food delivery services.  
: A case study of Food Panda Company (Thailand) Co., Ltd,  
Nakhon Pathom Branch .

พิชามญชุ์ คงเนียม\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา การนำกระบวนการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดนครปฐมเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์จะเป็นแบบมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าพนักงานจัดส่งอาหาร 1 คน พนักงานจัดส่งอาหาร 9 คน ซึ่งผลการศึกษาได้พบว่า การบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารคือ การบริหารงานเพื่อมุ่งประสบความสำเร็จของงานส่งผลให้ การทำงานเกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพในการทำงานโดยคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เน้นการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ ส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วและช่วยทำให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

**คำสำคัญ:** การบริหารภาครัฐแนวใหม่ การบริการจัดส่งอาหาร พื้นที่จังหวัดนครปฐม

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

นครปฐม เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทยและเป็นหนึ่งในห้าจังหวัดที่อยู่ในเขตปริมณฑล มีคมนาคมขนส่งที่เจริญก้าวหน้าทั้งทางบกและทางน้ำ นอกจากนั้นนครปฐมยังเป็นจังหวัดที่ขึ้นชื่อร้านอาหารที่เป็นแบบร้านอาหารภัตตาคาร ร้านอาหาร ศูนย์อาหาร หรือร้านอาหารแบบริมทางที่มากที่สุด

เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่ในจังหวัดจะเน้นการบริโภคเป็นปัจจัยหลักจึงทำให้เกิดธุรกิจร้านอาหารต่างๆ ทั้ง ขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่เติบโตกันอย่างรวดเร็วจึงทำให้เกิดความต้องการไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกสบายหรือความรวดเร็วในการสั่งอาหารที่เพิ่มมากขึ้น ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงในการจราจรที่ติดขัด การนั่งร้านอาหารที่แออัด สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการรับประทานหรือเลือกซื้ออาหาร ในการดำเนินชีวิตที่เริ่มเปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้ผู้บริโภคได้หันมาสนใจในการเลือกซื้ออาหารมารับประทานที่บ้าน หรือ ที่ทำงานด้วยการโทรสั่งอาหารตามร้านอาหารที่เรียกว่า “เดลิเวอรี” เพื่อให้มาจัดส่งอาหารซึ่งยังมีร้านอาหารน้อยมากที่ทำแบบนี้เพราะมองว่ามีความซับซ้อน ยุ่งยาก อีกทั้งต้องหาพนักงานเพิ่มเติมในการจัดส่งอาหารจึงทำให้เกิดภาระที่มากขึ้น ในขณะที่ธุรกิจอาหารแบบเดลิเวอรีที่ทำโดยบริษัทก็มีแค่เจ้าเดียว เป็นบริษัทของพื้นที่จังหวัดจึงทำให้การตอบรับเป็นไปในทิศทางที่น้อยมาก เพราะผู้คนส่วนใหญ่มองว่าไม่ค่อยน่าเชื่อถือเหมือนกับบริษัทชื่อดัง อย่าง Foodpanda Lineman หรือ Grab เป็นต้น จนทำให้เกิดกระแสจากผู้คนในพื้นที่ถึงความต้องการที่จะให้มีบริษัทดังกล่าวเข้ามาในจังหวัดนครปฐมเหมือนเช่นจังหวัดอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น กรุงเทพมหานคร ราชบุรี นนทบุรี ปทุมธานี เป็นต้น ซึ่งมีบริษัทชื่อดังให้ความสนใจที่จะเข้ามาร่วมกับจังหวัดนครปฐม นั่นคือ บริษัท Foodpanda นั่นเอง

foodpanda ประเทศไทย (foodpanda.co.th) คือ บริการสั่งอาหาร delivery ออนไลน์ที่ดีที่สุดจากร้านอาหารอร่อยมากกว่า 1,000 ร้านจากจังหวัดต่าง ๆ ในประเทศไทย เช่น กรุงเทพมหานคร, พัทยา, หัวหิน, ภูเก็ต, หาดใหญ่, นครศรีธรรมราช, เชียงใหม่, เชียงราย, ลำพูน, โคราซ, ขอนแก่น, อุดรธานี และในอีกหลาย ๆ จังหวัดทั่วประเทศไทย เราให้บริการสั่งอาหารผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันจาก App Store และ Google Play เราเชื่อมั่นว่าการทานอาหารที่อร่อยเป็นความสุขอย่างหนึ่ง ดังนั้นการสั่งอาหารออนไลน์ delivery เพื่อรับประทานควรเป็นอะไรที่ง่าย, สะดวก, รวดเร็วสำหรับทุกคน เราจึงมุ่งมั่นพัฒนาบริการจัดส่งอาหารให้ดีที่สุดเพื่อส่งความสุขไปสู่คนไทยทุกคน ถึงแม้ว่าการบริการจัดส่งอาหารนั้นจะสร้างความสะดวกสบายด้วยการใช้เทคโนโลยีจากสมาร์ตโฟนหรือโทรศัพท์ แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการบริการนั้นคือ ระบบการทำงานที่ซับซ้อนเช่น การรับออเดอร์บางครั้งระบบส่งงานให้กับพนักงานจัดส่งอาหารไม่ทันหรือเกิดระบบล้ม เพราะมีคนสั่งอาหารเป็นจำนวนมาก หรือ ระบบการทำงานที่ยากต่อการเข้าใจ เช่น ระบบเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยถนัดในด้านภาษาจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดส่งอาหาร เป็นต้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารพื้นที่จังหวัด

นครปฐม กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม” เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และการนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารพื้นที่จังหวัดนครปฐมกรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐมเพื่อนำผลการวิจัยในแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้กับการบริการจัดส่งอาหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารพื้นที่จังหวัดนครปฐม ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารพื้นที่จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐมให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยนี้จะศึกษาเกี่ยวกับการนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้กับการบริการจัดส่งอาหาร ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้การจัดส่งอาหารพื้นที่จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม

ขอบเขตด้านสถานที่การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะ บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม

ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างเดือนธันวาคม 2563- เดือนมกราคม 2564

### การทบทวนวรรณกรรม

ปกรณ ศิริประกอบ (2560) (อ้างใน สัญญาศรณ สวัสดิ์ไธสง , 2563 , หน้า3) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวคิดและหลักการบริหารจัดการที่หน่วยงานภาครัฐจากภาคเอกชนที่ประสบความสำเร็จมาปรับใช้ในทางปฏิบัติโดยมุ่งหวังว่าประสบความสำเร็จในรูปแบบเดียวกัน ได้แก่ การมีจิตวิญญาณของผู้ประกอบการ (entrepreneurial spirit) ความคล่องตัวในการบริหารจัดการ (managerial flexibility ) การมองประชาชนเป็นลูกค้า (customer – oriented ) หรือการใช้แรงจูงใจทางด้านการเงิน (financial incentive) แลผลประโยชน์ส่วนตน (self-interest) ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

วิโรจน์ ก่อสกุล (2563 , หน้า 88 ) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างหลากหลาย เช่น

1. ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – centered ) เป็นการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การจัดการกับความกังวลของประชาชนในทุกขั้นตอนของการส่งมอบงานบริการ
2. การทำงานเชิงรุก (Proactive) การทำงานที่มีการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อหวังผลความเป็นเลิศในงานของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ผู้อื่นมาบอกในสิ่งที่เราควรทำ หรือไม่ต้องรอจนกระทั่งเกิดความเสียหายขึ้นก่อน วิธีการทำงานแบบ Proactive หรือการทำงานแบบเชิงรุกนั้นมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในชีวิตการทำงานในปัจจุบัน
3. เน้นผลลัพธ์ (Result – oriented) การปฏิบัติงานโดยไม่ยึดติดอยู่กับกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน แต่มุ่งผลลัพธ์ เน้นเป้าหมายขององค์กร
4. ความรวดเร็ว ( Economy of speed) การทำงานที่มีความเร็ว การที่องค์กรสามารถทำงานได้เร็วขึ้น จะทำให้ต้นทุนลดต่ำลง และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งอาจเป็นผลจากการร่วมมือในการทำงาน หรือ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2563 , หน้า 32) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ( New Public Management ) ประกอบด้วย

ประสิทธิภาพ ( Efficiency ) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ต้องมีการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพ ( Effectiveness ) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองความต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน การตอบสนอง ( Responsiveness ) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการด้านความสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง / ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (อ้างใน TAWAN SURİYAWAN , ออนไลน์ ,2554) ได้กล่าวว่่า

องค์ประกอบของการบริการ คือ ผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้างความพึง

พอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์กรประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

Chaiyun lekbumlung (2555) ได้อธิบายว่า องค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ในการก่อตั้งองค์การขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรม
2. โครงสร้าง องค์กรต้องมีการจัดแบ่งหน่วยงานภายในโดยอาศัยหลักการกำหนดอำนาจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง และการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การร่วมมือประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรมหรืองานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนในองค์การใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน
4. บุคคล องค์กรต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยกำหนดหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ประสิทธิ์ พรณพิสุทธิ์ (อ้างถึงใน ชวัลนุช อุทยาน, 2551) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ เพื่อให้การให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจการให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน

พิรณันท์ แกล่งกล้า (2562) ได้ศึกษา การวิเคราะห์คุณลักษณะของบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ พบว่า ข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารเดลิเวอรี่ สาเหตุที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันคือ สะดวก ง่าย รองลงมาคือประหยัดเวลาไม่ต้องออกไปข้างนอก ส่วนคุณลักษณะที่มีผลต่อการบริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารเดลิเวอรี่คือ ราคาจัดส่งที่สมเหตุสมผล พนักงานอัยาศัยดี การบริการที่ดี กิริยามารยาทเรียบร้อย มีการรับประกันและคืนเงินจริง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการใช้บริการ

วารารณ์ เลาะห์สัมพันธ์พร (2563) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรีโดยมีปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่ก็เป็นที่นิยมพัธมิตรของร้านอาหารจำนวนมาก พฤติกรรมของผู้ใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าพบว่า แอปพลิเคชันตอบโจทย์ในด้านความสะดวกแก่ผู้บริโภคไม่ต้องเดินทาง หลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัด อาหารเตรียมจัดส่งถึงที่และเหมาะสมสำหรับผู้บริโภคที่ชอบรับประทานอาหารในบ้านเท่านั้น

ชลธิชา เชียงหลิว (2562) ได้ศึกษา ระบบสั่งอาหารออนไลน์ กรณีศึกษา ร้านอาหารครัวละมุน พบว่าจุดอ่อนในการสั่งออนไลน์ คือไม่ครอบคลุมพื้นที่ ไม่สามารถตอบโต้ผ่านระบบกับลูกค้าได้ เนื่องจากกระบวนการสั่งอาหารแบบออนไลน์จำเป็นต้องศึกษากระบวนการทางธุรกิจของระบบก่อนการออกแบบระบบจะต้องครอบคลุมการดำเนินการ ในการดำเนินการงานนั้นต้องพบอุปสรรคในการเลือกซื้อสินค้า

กริช เทียมสุวรรณ (2560) ได้ศึกษา การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นวิธีการที่สามารถปรับใช้กับองค์กรภาครัฐเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการจัดการในยุคปัจจุบันโดยเน้นความสำคัญต่อการบริการประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศที่ดี มีแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของประชาชน และ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป้าหมายสูงสุดคือ การมีระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้ได้มาตรฐานขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารพื้นที่จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัดสาขานครปฐม เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research ) โดยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบทางการ (Structured interview or foemal interview)

### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานบริษัท ฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) จำกัด สาขานครปฐม
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่มีตำแหน่ง จำนวน 10 คน ดังนี้
 

ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานจัดส่งอาหาร	1 คน
ตำแหน่ง พนักงานจัดส่งอาหาร	9 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียว การสอบถามจะมีทั้งคำถามแบบปลายเปิด (open ended question) เป็นคำถามในลักษณะถามกว้างๆเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้อย่างเสรี และแบบสอบถามปลายปิด (closed ended question) เป็นคำถามที่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน ผู้ตอบเลือกคำตอบที่กำหนดให้ไว้เท่านั้น (วิโรจน์ ก่อสกุล , 2563 , หน้า45) การสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนจะเก็บรวบรวมข้อมูลได้ มีการกำหนดวันเวลาโดยจะแจ้งล่วงหน้าให้ผู้สัมภาษณ์ได้ทราบก่อน ในการสัมภาษณ์จะมีการจดบันทึกและบันทึกเสียง ซึ่งก่อนสัมภาษณ์นั้นจะมีการขออนุญาตแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงก่อนทุกครั้ง

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้ว ได้แก่
  - 1.1. หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
  - 1.2. งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตอบคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาคั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกเป็นประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกเป็นประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
3. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องเช่น แนวคิด ทฤษฎี หรือผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายและความแตกต่างของข้อมูล ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย การนำบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา บริษัท ฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย)จำกัด สาขานครปฐม สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา เกี่ยวกับการนำบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในการปรับใช้กับการบริการจัดส่งอาหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยเป็นรูปแบบพรรณนา

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

#### ผลการวิจัย

1. การบริหารภาครัฐแนวใหม่นำไปใช้กับการบริการจัดส่งอาหาร
  - 1.1 การบริหารงานเพื่อประสบความสำเร็จของงานส่งผลให้ การทำงานเกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพในการทำงาน และทำให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น
  - 1.2 การบริหารงานโดยคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เน้นการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ
  - 1.3 ส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว และช่วยทำให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์
2. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่นำไปใช้การบริการจัดส่งอาหาร
  - 2.1 ปัญหาระบบการทำงานที่มีความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน หลายขั้นตอน เช่น การทำส่งงานให้แก่พนักงานที่ซ้ำซ้อนกัน เครือข่ายโทรศัพท์ที่เกิดระบบขัดข้อง ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ยากจนเกินไป เป็นต้น



- 2.2 ปัญหาจำนวนพนักงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจแก่ตัวองค์กร
- 2.3 ปัญหาการติดต่อประสานงาน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการหรือพนักงานกับบริษัท
- 2.4 ปัญหาการบริการที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากนัก

### 3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา การบริหารภาครัฐแนวใหม่นำไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหาร

- 3.1 การบริการควรตอบสนองความต้องการของประชาชน คำนึงถึงประชาชนเป็นสิ่งสำคัญเพราะประชาชนย่อมคาดหวังกับการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ
- 3.2 การติดต่อประสานงานหรือการสื่อสารต้องรวดเร็ว และมีความกระจ่างชัดเจน สามารถเข้าใจได้มากขึ้น
- 3.3 ควรจัดวางและพัฒนาระบบการทำงานอาจจะทำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีส่วนช่วยในระบบการทำงานเพื่อเพิ่มความสะดวกและทำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 3.4 ควรจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่น การเพิ่มบุคลากรเข้ามามีส่วนช่วยในการบริการการจัดส่งอาหาร เป็นต้น

### อภิปรายผล

การนำบริหารภาครัฐแนวใหม่มาไปใช้กับการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา บริษัทฟู้ดแพนด้า (ประเทศไทย) สาขานครปฐม มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

การบริหารงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานส่งผลให้ การทำงานเกิดความประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกศานุช และคณะ (2560,หน้า183) ได้กล่าวสรุปว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารงานโดยคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เน้นการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2563 , หน้า 88 ) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างหลากหลาย เช่น ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – centered ) เป็นการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การจัดการกับความกังวลของประชาชนในทุกขั้นตอนของการส่งมอบงานบริการ

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาไปใช้การบริการจัดส่งอาหาร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

ปัญหาระบบการทำงานที่มีความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน หลายขั้นตอน เช่น การทำส่งงานให้แก่พนักงานที่ซ้ำซ้อนกัน เครือข่ายโทรศัพท์ที่เกิดระบบขัดข้อง ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ยากจนเกินไป เป็นต้น และปัญหาการติดต่อประสานงาน หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการหรือ พนักงานกับบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา เชียงหลิว.(2562). ได้ศึกษา ระบบสั่งอาหารออนไลน์ กรณีศึกษา ร้านอาหารครัวละมุน พบว่าจุดอ่อนในการสั่งอาหารออนไลน์ คือไม่ครอบคลุมพื้นที่ ไม่สามารถตอบโต้ผ่านระบบกับลูกค้าได้ เนื่องจากระบบการสั่งอาหารแบบออนไลน์จำเป็นต้องศึกษากระบวนการทางธุรกิจของระบบก่อนการออกแบบระบบจะต้องครอบคลุมการดำเนินการ ในการดำเนินการงานนั้นต้องพบอุปสรรคในการเลือกซื้อสินค้า

ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา การบริหารภาครัฐแนวใหม่นำไปใช้ในการบริการจัดส่งอาหาร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

การบริการควรตอบสนองความต้องการของประชาชน คำนึงถึงประชาชนเป็นสิ่งสำคัญเพราะประชาชนย่อมคาดหวังกับการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรานันท์ แกล่งกล้า.(2562). ได้ศึกษา การวิเคราะห์คุณลักษณะของบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ พบว่า ข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารเดลิเวอรี่ สาเหตุที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันคือ สะดวก ง่าย รองลงมาคือประหยัดเวลาไม่ต้องออกไปข้างนอก ส่วนคุณลักษณะที่มีผลต่อการบริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารเดลิเวอรี่คือ ราคาจัดส่งที่สมเหตุสมผล พนักงานอัธยาศัยดี การบริการที่ดี กิริยามารยาทเรียบร้อย มีการรับประกันและคืนเงินจริง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของวิมา พิงวิวัฒน์นิกุล (2563 , หน้า 32) อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ( New Public Management ) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ( Effectiveness ) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองความต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชัน หรือ เครือข่ายโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงาน
2. สนับสนุนการใช้บริหารภาครัฐแนวใหม่สามารถใช้ควบคู่กับการบริการจัดส่งอาหารได้ กล่าวคือ การบริหารภาครัฐแนวใหม่ ไม่จำเป็นต้องใช้กับหน่วยงานภาครัฐเพียงอย่างเดียว แต่สามารถนำมาปรับใช้กับภาคเอกชน บริษัทต่างๆได้

3. การปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักในด้านการบริการ และคำนึงถึงประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงการบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
4. ควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อเตรียมความพร้อมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเช่น การรับสมัครพนักงาน เพิ่มเติม อุปกรณ์ในการจัดส่งบริการอาหารที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้วิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นเพียงพนักงานของบริษัทจำนวน 10 คน ควรที่จะเพิ่มการศึกษาโดยการใช้วิจัยแบบเชิงปริมาณ ซึ่งจะสามารถเจาะลึกข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง และสามารถขยายกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น ทำให้ข้อมูลมีความหลากหลายสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการจัดส่งอาหารในพื้นที่จังหวัดในนครปฐมได้อีกด้วย
2. ควรศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน หรือสื่อออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาาระบบแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

## เอกสารอ้างอิง

กริช เทียมสุวรรณ.(2560). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว*

*อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,*

*มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*

ชลธิชา เชียงหลิว. (2562).*ระบบสั่งอาหารออนไลน์ กรณีศึกษา ร้านอาหารครัวละมุน.*

*ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.*

ชวัลนุช อุทยาน. (2551).*ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. ค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2563.*

จาก <https://servicearts.wordpress.com/>

พิรานันท์ แกล่งกล้า. (2562).*การวิเคราะห์คุณลักษณะของการบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสั่งอาหาร*

*เดลิเวอรี่ในกรุงเทพมหานคร.วิจัยวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

ฟู้ดแพนด้า.(2563). *สั่งอาหารออนไลน์ delivery จากร้านดังทั่วไทย. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2563.*

จาก <https://www.foodpanda.co.th/th/>

วารสารณั เลาะห์สัมพันธ์พร. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้

บริการตู้เติมเติลเวอริ์ผ่านแอปพลิเคชันฟัดแพนด้าในเขตอำเภอดาดใหญ่ จังหวัตสงขลา.

สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง , โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตรศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล. ( 2563 ). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง , โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง

จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง. (2563). หนังสือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ . (พิมพ์ครั้งที่1).

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ แดเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชัน.

สมพงศ์ เกศานุช และคณะ. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ :ทิศทางกำหนดกระบวน

การทัศน์ในการบริหารจัดการ. ธรรมทรรศน์,17 .(ฉบับที่ 2) ,174-185.

Chaiyun lekbumlung . (2555). องค์ประกอบขององค์การ. ค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2563,

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/207241>

TAWAN SURIYAWAN. (2554). *บริการสารสนเทศ (Information Services)* .

ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2563, จาก [http://707035.blogspot.com/2011/06/blog-post\\_5515.html](http://707035.blogspot.com/2011/06/blog-post_5515.html)