ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

"Factors Affecting the Efficiency of Public Service Delivery of the Wong Khong Subdistrict Administrative Organization, Phrom Phiram District, Phitsanulok Province"

นางหยาดพิรุณ ทองคำ
Yadphirun Thongkhum
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
E-mail: 6724101620@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริการด้านสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 3.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล วงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 375 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอายุและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง แตกต่างกันกับปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องแตกต่างกัน การให้บริการอย่างเสมอภาค (X1), การให้บริการอย่างเพียงพอ (X3), อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการให้บริการที่ตรงเวลา (X2), การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X4), การให้บริการอย่างก้าวหน้า (X5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การบริการ, สาธารณะ

Abstract

The objectives of this research are: 1. To study the personal factors that affect the public service efficiency of the Wang Khong Subdistrict Administrative Organization, Phrom Phiram District, Phitsanulok Province. 2. To study the factors in public service that affect the service efficiency of the Wang Khong Subdistrict Administrative Organization, Phrom Phiram District, Phitsanulok Province. 3. To study the efficiency of public service of the Wang Khong Subdistrict Administrative Organization, Phrom Phiram District, Phitsanulok Province. The sample group consists of 375 citizens who use the services of the Wang Khong Subdistrict Administrative Organization, Phrom Phiram District, Phitsanulok Province. Data analysis uses descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing and data analysis are conducted using statistical software programs, namely one-way ANOVA and multiple regression analysis.

The hypothesis testing results found that personal factors such as gender, education level, occupation, and marital status significantly affect the public service efficiency of Wang Khong Subdistrict Administrative Organization, Phrom Phiram District, Phitsanulok Province at the 0.05 statistical significance level. As for age and income, the impact is significant at the 0.01 level. Regarding the relationship between the public service efficiency of Wang Khong Subdistrict Administrative Organization and the public service factors, differences were found to be statistically significant at the 0.05 level for equitable service delivery (X1) and sufficient service delivery (X3). Meanwhile, timely service delivery (X2), continuous service delivery (X4), and progressive service delivery (X5) were statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Efficiency, Service, Public

บทนำ

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เป็นหน่วยงานของรัฐที่ช่วยลดภาระของรัฐบาล ซึ่งให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและปกครองตนเองเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้นๆ ในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการสร้างรายได้ ความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดกิจกรรมการบริการด้านสาธารณะเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชนและท้องถิ่นในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้อำนาจหน้าที่ของตนเอง และตามที่ได้กำหนดในแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 อยู่ในเขตอำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น และมีประสิทธิภาพในการพัฒนาท้องถิ่นตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง ดังนี้ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. การพัฒนาด้านคมนาคมขนส่งและการจัดการผังเมือง 3. การพัฒนาด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 4. การพัฒนาด้านอาชีพและเพิ่มรายได้ 5. การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและการบริการต่างๆ 6. การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7. การพัฒนาด้านการศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 8. การพัฒนาด้านการเพิ่มศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล ชาติ ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด และจังหวัด การส่งเสริมและสนับสนุนจัดให้มีการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง, 2568)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริการด้านสาธารณะให้เกิดประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริการด้านสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการบริการด้าน สาธารณะ และประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และสถานภาพ

ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะ ประกอบด้วย 1.การให้บริการอย่างเสมอภาค 2.การให้บริการที่ตรงเวลา 3.การให้บริการอย่างเพียงพอ 4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง ดังนี้ 1. ด้านคุณภาพ 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลา 4. ด้านค่าใช้จ่าย

ขอบเขตประชากร

เป็นกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลวงฆ้อง ทั้งหมด 6,823 คน (ที่มาของ ข้อมูล : เว็บไซต์ขององค์การบริการส่วนตำบลวงฆ้อง www.wongkhongpl.go.th ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2568) โดยกำหนดกลุ่มตัวแทนประชากรเพื่อเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด จำนวน 375 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลวงฆ้อง ทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ 2 บ้านวงฆ้อง	จำนวน 570 คน	หมู่ 3 บ้านวงฆ้อง	จำนวน 1,057 คน
หมู่ 4 บ้านย่านยาว	จำนวน 685 คน	หมู่ 5 บ้านยางประดา	จำนวน 535 คน
หมู่ 6 บ้านวงฆ้อง	จำนวน 478 คน	หมู่ 7 บ้านเตาถ่าน	จำนวน 932 คน
หมู่ 8 บ้านหัวเขาสมอคร้า	จำนวน 523 คน	หมู่ 9 บ้านวังมะด่าน	จำนวน 1,254 คน
หมู่ 10 บ้านเนินมะขามทอง	จำนวน 201 คน	หมู่ 11 บ้านย่านยาว	จำนวน 588 คน

รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 6,823 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน กันยายน 2568 - พฤศจิกายน 2568 ระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคลคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการบริการด้านสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

3. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญจากนักวิชาการหลายท่าน เพื่อสร้างกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Kotler and Keller, (2016) มาเป็นแนวทางหลักได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญ คือ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง สามารถวิเคราะห์ข้อมูลประชากรที่ได้มาใช้การบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องได้ดียิ่งขึ้น

การบริการด้านสาธารณะ ผู้วิจัยนำทฤษฎีของ Millet (2012) มาเป็นแนวทางได้กล่าวว่า ความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความยุติธรรม ในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) ในการบริการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ ของสาธารณะเป็นหลัก 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานโดยการวัดคุณภาพของการบริการ

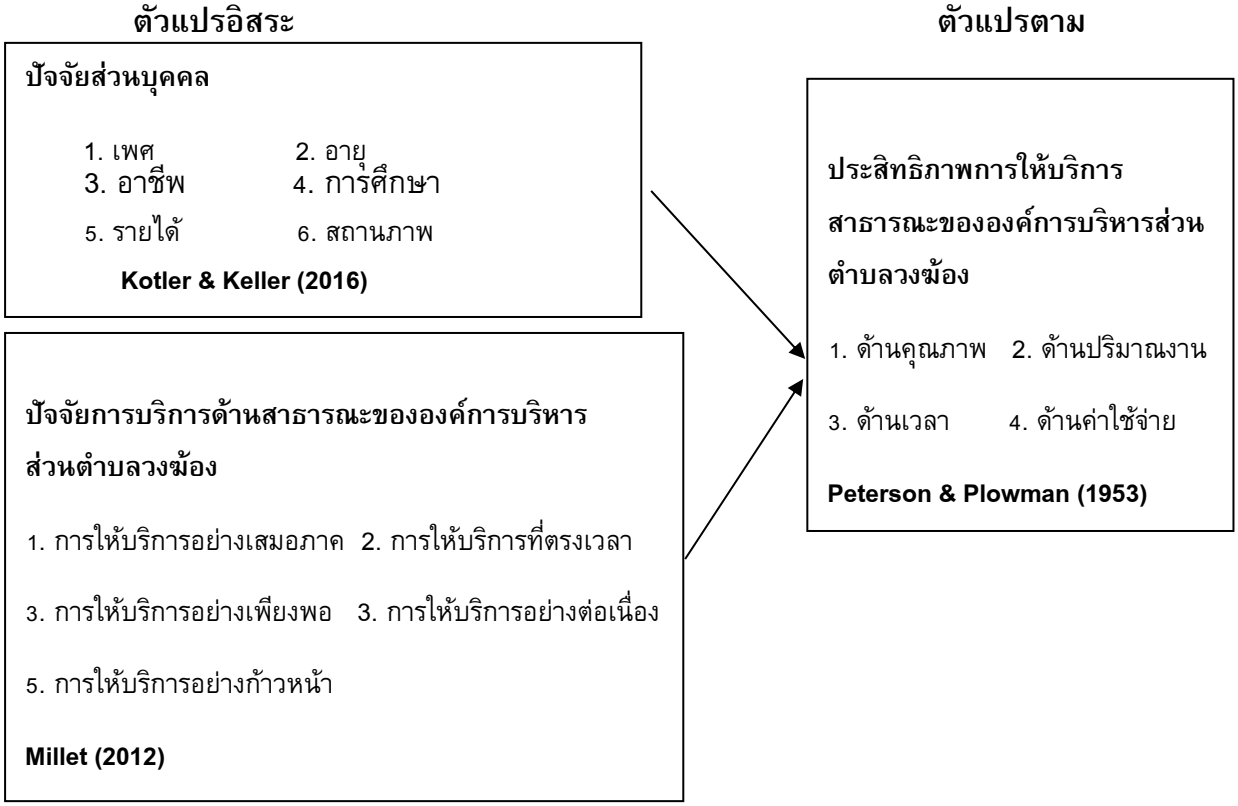
การนำแนวทางนี้มาประยุกต์ใช้ในการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก คือ การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในเขตตำบลวงฆ้องมากที่สุด เป็นลักษณะการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ด้านประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953) มาเป็นแนวทางหลัก ซึ่งได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ข้อ ประกอบด้วย 1. คุณภาพ (Quality) คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน 3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย 4. ค่าใช้จ่าย (Costs)

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

การนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรที่บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม คุ้มค่า ประหยัด เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงาน มีคุณภาพตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตตำบลวงฆ้องได้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดกรอบแนวคิดการวิจัยที่มีความครอบคลุมและสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะและประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาในการบริการด้านสาธารณะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือมากที่สุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

ตัวอย่างประชากรที่ศึกษา คือ ประชากรที่มีช่วงอายุ 18-60 ปี อาศัยอยู่ในเขตตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ซึ่งมีประชากรรวมทั้งหมด 6,823 คน (ที่มาของข้อมูล : https://www.wongkhongpl.go.th ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2568)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามคำถามคัดกรอง เพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก และมีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี ในปี 2568 ซึ่งอยู่ในกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา รวม 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง รวม 6 ข้อคำถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) และเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires)

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 20 ข้อ มีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ไว้ 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale)

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 16 ข้อ มีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ไว้ 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale)

โดยมีเกณฑ์ของแต่ละระดับความคิดเห็นที่เป็นความจริงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ทำแบบสอบถามดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
1	หมายถึง มีความสำคัญระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง มีความสำคัญระดับน้อย
3	หมายถึง มีความสำคัญระดับปานกลาง
4	หมายถึง มีความสำคัญระดับมาก
5	หมายถึง มีความสำคัญระดับมากที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนน มีการกำหนดช่วงคะแนนในการแปลค่า ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด

และส่วนที่ 5: ข้อเสนอแนะ เพื่อทราบความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการวัดโดยการทำแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence:IOC) ได้คะแนน 0.97 คะแนน เพื่อใช้วัดในคุณลักษณะ/พฤติกรรม /เนื้อหาสาระที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุมมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.97 ถือว่า ใช้ได้

2. ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไข และได้นำไปทดสอบกับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย จากนั้นนำคำถามที่มีมาตรวัดเป็น Interval scale มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคำถามด้านปัจจัยการบริการด้านสาธารณะ = 0.953 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคำถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ = 0.943 ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนและถูกต้องเพื่อนำไปเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลสถิติเชิงสำรวจที่ได้ใช้เครื่องมือในการทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) โดยการกระจายลิ้งค์ (link) ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ โดยจะทำการกระจายลิ้งค์ (link) ผ่าน Line, Facebook โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี ซึ่งเป็นแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษา สภาพการสมรส อาชีพ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อ มีสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติการทดสอบแบบ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 375 ตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 192 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.20 ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนมากเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 31.20 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 31.70 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46.90

2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริการด้านสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.65 และค่า S.D. เท่ากับ 0.56 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการให้บริการอย่างเสมอภาคที่ระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.71 ค่า S.D. เท่ากับ 0.53 รองลงมาการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.66 ค่า S.D. เท่ากับ 0.55 การให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.66 และค่า S.D. เท่ากับ 0.54 และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.63 ค่า S.D. เท่ากับ 0.56ที่ระดับความสำคัญมากที่สุด ส่วนให้ความสำคัญน้อยที่สุดการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.61 ค่า S.D. เท่ากับ 0.60 ที่ระดับความสำคัญมากที่สุด แสดงผลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวม ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญกับปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.71	0.53	มากที่สุด
การให้บริการที่ตรงเวลา	4.66	0.55	มากที่สุด
การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.66	0.54	มากที่สุด
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.61	0.60	มากที่สุด
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.63	0.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.65	0.56	มากที่สุด

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.66 และค่า S.D. เท่ากับ 0.54 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายที่ระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.68 ค่า S.D. เท่ากับ 0.56 รองลงมาด้านปริมาณงานของบริการ มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.67 ค่า S.D. เท่ากับ 0.52 และด้านเวลาการให้บริการ มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.67 ค่า S.D. เท่ากับ 0.51 ที่ระดับความสำคัญมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพของการบริการ มีค่า $\bar{x}$ เท่ากับ 4.63 ค่า S.D. เท่ากับ 0.55 ที่ระดับความสำคัญมากที่สุด แสดงผลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวม ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.63	0.55	มากที่สุด
ด้านปริมาณงานของบริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
ด้านเวลาการให้บริการ	4.67	0.51	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่าย	4.68	0.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.66	0.54	มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของจำนวนประชากร จำนวน 375 คน พบว่า

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน ด้านคุณภาพของการบริการ **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05** และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านอายุ อาชีพ รายได้ **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01**

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านการศึกษา สถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกันด้านปริมาณงานของบริการ **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05** ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ รายได้ **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01** และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านอาชีพต่างๆ **ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ**

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกันด้านเวลาการให้บริการ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05** และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้และสถานภาพ **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01**

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านอาชีพ สถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

แตกต่างกันด้านค่าใช้จ่าย **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05** และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01**

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะที่แตกต่างกันได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องแตกต่างกันด้านคุณภาพของการบริการกับปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องการให้บริการอย่างเพียงพออย่าง **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05** ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาค, การให้บริการที่ตรงเวลา, การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01**

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องแตกต่างกันด้านปริมาณงานของบริการกับปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องการให้บริการอย่างเสมอภาคและการให้บริการอย่างเพียงพออย่าง **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05** ส่วนการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01** และการให้บริการที่ตรงเวลา**ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ**

2.3 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องแตกต่างกันด้านเวลาการให้บริการกับปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องการให้บริการอย่างเสมอภาค, การให้บริการที่ตรงเวลา, การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01** ส่วนการให้บริการอย่างเพียงพอ**ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ**

2.4 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องแตกต่างกันด้านค่าใช้จ่ายกับปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01** ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาค, การให้บริการที่ตรงเวลาและการให้บริการอย่างเพียงพอ **ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ**

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler & Keller (2016) ได้ให้

ความหมายว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจประกอบด้วย อายุและลำดับขั้นของวงจรชีวิต อาชีพ และสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ บุคลิกภาพและแนวคิดของตนเอง รูปแบบในการดำเนินวิถีชีวิตและค่านิยม สอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วชิรวัชร งามละม่อม (2558) กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคลเช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน

2. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่แตกต่างกัน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องคำนึงถึงความหลากหลายของชุมชน และการให้บริการประชาชนในเขตตำบลวงฆ้องเท่าเทียมกันทุกคนไม่แบ่งแยก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงกูลสมบัติ (2021) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่างอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการเพื่อให้สามารถบริการได้ทันที ประชาชนได้รับการบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ต้องรอนานเกินไปสามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาของการบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อมีเหตุล่าช้าองค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องจะแจ้งให้ประชาชนทราบและอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ (2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา (3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง (4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย (1) สามารถในการให้บริการ (2) สามารถในการสื่อสาร (3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องจัดให้มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีทรัพยากรอย่างเพียงพอ

จำนวนจุดบริการหรือช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ สุทธิรักษ์ และ สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม อัศว์ศิริ ลาปีอี (2566) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลวิจัยพบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้านองค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องส่งเสริมและสนับสนุนให้บริการด้านสาธารณสุขให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสวนสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริการที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการอบรมให้ความรู้กับประชาชนในการพัฒนาอาชีพผลิตภัณฑ์และการบรรจุผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤทัย สินธุรส และ นิตยา สินเธาว์ (2022) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ผลวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.001 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้านองค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีต มีการบริการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ และ องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ เช่น ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชั่น หรือ QR Code ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของ Katz & Brenda (1973) กล่าวถึง การบริการประชาชนเช่นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ (1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) (2) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) (3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) (4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

3. ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านปริมาณงานของบริการ ด้านเวลาการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ดังนี้

ด้านคุณภาพของการบริการ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้านมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ประชาชนได้มารับบริการตรงตามความต้องการที่ตนเองมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน เชื่อถือได้ ข้อมูลที่ได้รับมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชยา พลมณี และ กรุณา เชิดจิระพงษ์ (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิ ผลวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (=4.60 , S.D. =0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลาตามลำดับ

ด้านปริมาณงานของบริการ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้านจำนวนประชาชนที่องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องให้บริการในแต่ละวันสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบริการหลากหลายและครอบคลุมความต้องการของประชาชน สามารถขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องได้โดยไม่ต้องรอคิวนาน และ จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเวลาทำการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ต่างๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณ ผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ด้านเวลาการให้บริการ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้านประชาชนสามารถติดต่อและขอรับบริการได้ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งประกาศไว้ การให้บริการดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน โดยมีการแจ้งบัตรคิวในการใช้บริการ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องมีความต่อเนื่องและตรงเวลา และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระสา อยู่โต (2565) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ระยองในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุดทุกด้านองค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องมีค่าใช้จ่ายในการรับบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสม การบริการบางอย่างสามารถใช้ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เมื่อมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจะแจ้งให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างชัดเจน และในการเก็บค่าใช้จ่ายในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องไม่มีค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือแอบแฝง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของ Robbins & Coulter (2003) ได้กล่าวไว้ คำว่า ประสิทธิภาพ(Efficiency) หมายถึง การทำงานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ ลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและอุปกรณ์ลง หรือประหยัดทรัพยากรได้ เป็นการทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 5 ด้านดังกล่าว และควรจะมีการ ปรับปรุงไข เปลี่ยนแปลงกระบวนการ และวิธีการการให้บริการให้สอดรับกับความต้องการของประชาชนในปัจจัยในลำดับที่ 1 4 และ5 ต่อไปดังนี้

(1.) การให้บริการอย่างเสมอภาค องค์การบริหารส่วนตำบลวงฆ้องให้บริการประชาชนในเขตตำบลวงฆ้อง เท่าเทียมกันทุกคนไม่แบ่งแยกการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงฐานะทางสังคมหรือความสัมพันธ์ส่วนตัว

(2.) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรพัฒนาความพร้อมต่อการให้บริการและควรแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก

(3.) การให้บริการอย่างก้าวหน้าควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ เช่น ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชั่น หรือ QR Code และควรปรับปรุงระบบการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ครบถ้วน เท่าที่ควรและเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

ขวัญฤทัย สินธุรส และ นิตยา สินเธาว์. (2022). แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี.

ณัฐชยา พลมณี และ กรุณา เชิดจิระพงษ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิ

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. บุญชม ศรีสะอาด.

ธีระสา อยู่โต. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

เบญจมาศ สุทธิรักษ์, สุพัฒน์พงศ์ แย้มอิ่ม, อัศว์ศิริ ลาปีอี. (2566). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอกอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2016. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2568, จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blogpost_11.html.

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงกูลสมบัติ. (2021). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.

องค์การบริการส่วนตำบลวงฆ้อง. (2568). สืบค้นจาก https://www.wongkhongpl.go.th/home

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). London: Education, Inc.

Katz, E. & Brenda, D. (1973). The social psychology of organizations. New York: Wiley

Millet, J.D. (2012). Management in the publics service: The quest for effective performance.New York: McGraw-Hill Book Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. (3rded.). Ill:Irwin.

Robbins, S.P., and M. Coulter, Management, 7 th ed (New Jersey: Pearson Education, 2003)