

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์**
**Factors Affecting the Improvement of Service Efficiency of Narung Subdistrict
Administrative Organization, Sikhoraphum District, Surin Province**

ศศิธร สนิทพันธ์¹
ปิยะมาศ สีสวัสดิ์วัฒนชัย²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ 3) เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ของมาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้มาใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน (2) คะแนนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) คะแนนค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพ; ความพึงพอใจ; คุณภาพ; ผู้มาใช้บริการ

Abstract

This article aims to 1) investigate personal factors influencing the enhancement of service efficiency at Narung Subdistrict Administrative Organization, Sikhoraphum District, Surin Province;

2) examine service satisfaction affecting the enhancement of service efficiency at Narung Subdistrict Administrative Organization, Sikhoraphum District, Surin Province; and 3) analyze service quality impacting the enhancement of service efficiency at Narung Subdistrict Administrative Organization, Sikhoraphum District, Surin Province. The research employs a quantitative approach with a sample of 400 service users in Narung Subdistrict, selected via convenience sampling. The research instrument is a questionnaire on service efficiency enhancement, validated with a reliability coefficient of 0.99. Data analysis utilized frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Findings reveal that (1) service users differing in gender, age, education, occupation, and monthly income show no significant differences in perceptions of service efficiency enhancement; (2) the mean score for service satisfaction influencing service efficiency enhancement is at a high level overall; and (3) the mean score for service quality influencing service efficiency enhancement is at a high level overall.

Keywords : Service efficiency enhancement; Satisfaction; Quality; Service users

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการให้บริการประชากรในชุมชนท้องถิ่น โดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ทั้งนี้ ได้บัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นไว้ ตั้งแต่รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 จนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2560 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 มาตรา 250 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชากรในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชากรในท้องถิ่นจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชากรอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานทางราชการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ประชากรในท้องถิ่น เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชากรเฉพาะพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนร่วมกำหนดอนาคต ด้วยการตัดสินใจในการปกครองตนเองซึ่งเป็นรากฐานของประชาธิปไตย (วิภาพร นาคเปี่ยม, 2556 , หน้า 1) ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และทำให้มีบทบาทสำคัญในการให้การดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชน เป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิท พวงงาม, 2555) ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยเฉพาะบริการสาธารณะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ร่วมกันจัดทำ อาทิ การจัดการศึกษา การสาธารณสุขที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม ศิลปะวัฒนธรรม การคมนาคม เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วนักวิชาการด้านท้องถิ่นยังเห็นว่า การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญที่จะเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็งอีกทางหนึ่งด้วย (Shah, 2006 ; The International IDEA, 2001)

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และสร้างความเข้มแข็งให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งแนวทางจะปรับเปลี่ยนไปตามปัจจัยเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ทั้งบริบทท้องถิ่น ผู้นำ ระบบเศรษฐกิจ ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น ทั้งนี้ ลิขิต ศรีแสนชัย (2560 , หน้า 3-5) ได้กล่าวว่า ในช่วงที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สำคัญยิ่งที่ประเทศจะต้องปรับตัวในหลายมิติ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีมิติสำคัญที่ต้องให้ความสนใจประกอบด้วย มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม รวมถึงมิติสารสนเทศ ในบริบทนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหลักในการปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบต่องานในระดับพื้นที่ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวและพัฒนากลไกการทำงานให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่วางไว้พัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้ เป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ส่งเสริมการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้อิสระในการบริหารจัดการตนเอง โดยมอบภารกิจหลักในการบริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบเฉพาะในเขตพื้นที่ของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2567)

องค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายและกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการจัดบริการและสวัสดิการให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทางองค์การ

บริหารส่วนตำบลนารุ่ง ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในตำบลนารุ่ง เพื่อให้ประชาชนมีความสุข และพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันส่งผลทั้งผู้รับผู้บริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติ และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและประเมินระดับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการการให้บริการ และปรับปรุงวิธีการให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
2. ความพึงพอใจการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
3. คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการ

ให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 5,839 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 374 ราย โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 เปอร์เซ็นต์

แนวคิดความพึงพอใจการให้บริการ

การให้บริการ ประกอบด้วย หลักการจัดบริการบริการต้องครอบคลุมความต้องการของคนส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก (สุนันทา ทวีผล (2550 : 13)

Millet (1954) กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นในลักษณะของการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ให้เกิดความงาย สะดวกสบาย และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการจนเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจ จากภาครัฐส่วนกลางให้แก่องค์กรอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐส่วนภูมิภาค องค์กรอิสระ องค์กรท้องถิ่น องค์กรเอกชน โดยเฉพาะภาคประชาชน ไปดำเนินการแทน ซึ่งการถ่ายโอนดังกล่าว อาจมีลักษณะเป็นการถ่ายโอนเฉพาะภารกิจ ซึ่งเป็นการแบ่งภารกิจ ให้แก่องค์กรที่ได้รับการกระจายอำนาจดำเนินการ หรือเป็นการถ่ายโอนโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก ซึ่งเป็นการแบ่งพื้นที่เป็นหน่วยงานย่อยในการดำเนินการ การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายอำนาจในการตัดสินใจมิใช่การแบ่งอำนาจอธิปไตยของชาติ การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นมิใช่การสร้างอธิปไตยเป็นการให้ (ยอมรับ) สิทธิในการปกครองตนเองของชุมชน และภูมิภาคภายใต้เอธิชาติหนึ่ง ๆ รวมกัน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองในระบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้ จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2567) ดังนี้

1. หน้าที่ เป็นการกระจายหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง
2. อำนาจการตัดสินใจ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการ ตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ
3. ทรัพยากรการบริหาร เป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจรัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ
5. ความพร้อม เป็นการกระจายความพร้อม ที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลิสรา จำปาหอม (2566) ศึกษาสัมฤทธิ์ผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดระนอง โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Quantitative & Qualitative) จากกลุ่มตัวอย่าง 313 คน และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารงานในภาพรวมและรายมิติอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (0.05) ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในงาน และ (3) ปัจจัยธรรมชาติที่มีอิทธิพล ได้แก่ หลักคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ ข้อเสนอแนะสำคัญคือควรนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอน พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน

ธนัญชกร ปกิตตาวิจิตร (2567) ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ รพ.สต. หลังถ่ายโอนสู่ อบจ.ขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี (การจัดการข้อมูล) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ และ ด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยสรุปว่าความสำเร็จในการให้บริการเกิดจากการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารงานที่สอดคล้อง และการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงาน

ณัฐณิชา ไวยสุณี (2567) ศึกษาการจัดการคุณภาพบริการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ พบว่าในภาพรวมมีการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยปัจจัยสนับสนุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ปัจจัยด้าน การควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงาน และ การวางแผนและการจัดองค์การ เป็นตัวแปรหลักที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการจัดการคุณภาพการให้บริการได้ถึงร้อยละ 68.4

ธัชกร บุญเลิศ และ จิระ ประทีป (2567) ศึกษาคุณภาพบริการสาธารณสุขของ อบจ.สิงห์บุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ได้รับคะแนนสูงสุด การทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัญหาหลักคือที่จอดรถไม่เพียงพอและห้องน้ำอยู่ไกล จึงเสนอแนวทางให้เร่งพัฒนาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: ผู้มาใช้บริการในเขต อบต.นารุ่ง อ.ศีขรภูมิ จ.สุรินทร์ จำนวน 5,839 คน (ข้อมูล ณ 30 ธ.ค. 2567)

กลุ่มตัวอย่าง: กำหนดขนาดตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 374 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ เพิ่มจำนวนเป็น 400 คน เพื่อความถูกต้องแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การคัดเลือก: เลือกกลุ่มเป้าหมายเฉพาะผู้มาใช้บริการที่มี อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ความพึงพอใจการใช้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการ

3.2.2 ตัวแปรตาม

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอศรีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามถาม ประกอบไปด้วย 4 ส่วนตั้งรายละเอียดต่อไปนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรับรู้และเข้าถึงของผู้รับบริการ

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอศรีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ข้อมูลที่น่ามาแยกออกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทการวัดของตัวแปร และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลในทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์การคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ความกว้างของอันตรภาคชั้น สามารถนำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

3.3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3.3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3.4 การวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

3.3.5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานเพื่อหาความแตกต่างหรือไม่แตกต่างกันระหว่างตัวแปร โดยใช้ T-test และ One-Way ANOVA และค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficients)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสุรินทร์ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของคำถาม ในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ หรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ขอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

4. การหาความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจาก ผู้เชี่ยวชาญ แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับ กลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์ หาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้สูตรวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.99 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความน่าเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม ออนไลน์ (Online Questionnaire) ในระบบ Google Forms และนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ
2. จำนวนแบบสอบถาม 400 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเตรียมข้อมูล ประกอบด้วย การบรรณาธิกรข้อมูล การลงรหัส และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ
4. วิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ
5. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
6. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการรับรู้ด้านความพึงพอใจการให้บริการ และความถี่ในการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance ANOVA)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ภาพรวมของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ด้านความพึงพอใจการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.71	.458	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.61	.519	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.62	.524	มากที่สุด

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.62	.540	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.63	.525	มากที่สุด
รวม	4.46	499	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ด้านความพึงพอใจการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$; S.D. = .499) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.71$; S.D. = .458) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.63$; S.D. = .525) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.62$; S.D. = .540) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.62$; S.D. = .524) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.61$; S.D. = .519)

ตารางที่ 2 ภาพรวมของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.67	.475	มากที่สุด
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.66	.495	มากที่สุด
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.64	.500	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.63	.502	มากที่สุด
5. ด้านการรับรู้และเข้าถึงของผู้รับบริการ	4.64	.497	มากที่สุด
รวม	4.64	.499	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$; S.D. = .499) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.67$; S.D. = .475) รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.66$; S.D. = .495) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.64$; S.D. = .500) ด้านการรับรู้และเข้าถึงของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.64$; S.D. = .497) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.63$; S.D. = .502)

อภิปรายผล

จากการศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ สามารถนำผลการวิจัยอภิปรายได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับ

การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวที่มารับบริการต่างได้รับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ จึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับภาณุวัฒน์ วรัมย์ และสุวรรณ เดชน้อย (2563) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอาชีพ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพของแต่ละบุคคลนั้นมีช่วงระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน จึงทำให้การให้บริการแตกต่างกันออกไป ความคิดเห็นต่อคุณภาพจึงแตกต่างกันไป

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผู้มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ทองสร้อย (2564) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการชายหาดบางแสนต่อการให้บริการเสียงตามสายศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน พบว่า ผู้ประกอบการชายหาดบางแสนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียงตามสายศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผู้ประกอบการชายหาดบางแสนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียงตามสายศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นว่าด้านความน่าเชื่อถือนั้นมีความชัดเจนและมีคุณภาพการให้บริการอันดับแรก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่งมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะคือการให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ดังนั้น การให้บริการจึงมีความน่าเชื่อถือชัดเจนตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ วรัมย์ และสุวรรณ เดชน้อย (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการบางรายอาจไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหาร จึงทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างไปบ้าง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนารุ่ง

อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลานัดหมายหรือตามที่แจ้งไว้ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องการให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างไม่ขาดตอนหรือหยุดชะงัก ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการบริการที่ดี จึงควรที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าวให้มีคุณภาพที่ดี เจ้าหน้าที่ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมในการบริการและละตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอย่างชัดเจน โดยจัดทำมาตรฐานเวลาการให้บริการ (Service Time Standard) และกำหนดความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งใช้ระบบนัดหมายหรือระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเตรียมความพร้อมและให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน รวมถึงสร้างแรงจูงใจหรือมาตรการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการตามเวลานัดหมาย

2. หน่วยงานควรกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น การจัดตารางเวรหรือการสำรองเจ้าหน้าที่ในกรณีฉุกเฉิน ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีที่ช่วยลดความเสี่ยงของการหยุดชะงักในการให้บริการ รวมถึงจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ไม่คาดคิด (Contingency Plan) เพื่อให้สามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดปัญหา ทั้งนี้ ควรมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กุลิสรา จำปาหอม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารวิชาการนวัตกรรมท้องถิ่น.
- โกวิท พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- ณัฐนิช ไวยสุณี. (2567). กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในยุคดิจิทัล.

- วารสารการบริหารท้องถิ่นและนวัตกรรมทางการเมือง.
- ธนศวรรย์ เจริญเมือง. (2551). การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการสาธารณะ: แนวคิด ทฤษฎี และ
ประสบการณ์. กรุงเทพฯ: คปไฟ.
- ชนัญชกร ปกิตตาวิจิตร. (2567). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ.
- ชัชกร บุญเลิศ และ จีระ ประทีป. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของ
เทศบาลตำบล. วารสารวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2567). ทิศทางการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทยในทศวรรษหน้า.
กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- พรทิพย์ ทองสร้อย. (2564). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร. วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ภาณุวัฒน์ วรรณชัย และสุวรรณ เดชน้อย. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช
ภัฏบุรีรัมย์.
- ลิขิต ศรีแสนชัย. (2560). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิภาพร นาคเปี่ยม. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกริก.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2556). นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ. พิมพ์
ครั้งที่ 24. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). หลักการบริหารและการจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- เสกสรร สันติวิช. (2562). การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- International IDEA. (2001). Democracy at the Local Level: The International IDEA Handbook on
Participation, Representation, Conflict Management, and Storage. Stockholm:
International Institute for Democracy and Electoral Assistance.
- Kotler, P. (2010). Marketing Management. 13th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance.
New York: McGraw-Hill.
- Shah, A. (2006). Local Governance in Developing Countries. Washington, DC: World Bank.