



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

The Effectiveness of the Service Provided by the Hua Pho Subdistrict
Administration Organization, Song Phi Nong District, Suphan Buri Province

ต้องตา เรืองฤทธิ์¹, ดร.สุดาภรณ์ อรุณดี²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

sudaporn.ar@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เปรียบเทียบระดับการมีประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ 2) ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ ประเภทการใช้บริการ และ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการควรเริ่มตั้งแต่ กิริยามารยาท การพูดจา ของพนักงานผู้ให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการต้องไม่มากเกินไป ระยะเวลาในการรอคิวต้องสั้นกว่าที่เป็นอยู่ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่เข้าถึงประชาชนป้ายบอกสถานที่ต่างๆ ควรมีความชัดเจน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต้องมีย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงถนนในการเดินทางไปสถานที่ตั้ง และต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ / การให้บริการ

Abstract

The objective of this research were to 1) study the level of the effectiveness measured by the satisfaction level of using the service of Hua Pho Subdistrict Administration Organization, Song Phi Nong District, Suphan Buri Province; 2) compare the level of the effectiveness measured by the satisfaction level of using the service of Hua Pho Subdistrict Administration Organization, Song Phi Nong District, Suphan Buri Province by categorized by the personal factor; and 3) study the problem and suggestion of the people in order to improve the service of Hua Pho Subdistrict Administration Organization, Song Phi Nong District, Suphan Buri Province. The research studied form 400 samples who were selected from the people who used the service of Sub district Administration Organization Questionnaires with multiple choice and the open-ended questions were used as the research instrument. The computer software was used in data analysis for quantitative data and content analysis for qualitative data form open-ended questions. The statistics that used in this research composed with frequency ,percentage, mean, standard deviation, t-test and one way ANOVA

The research founded that:

1) The effectiveness of the service measuring by the level of satisfaction of the people in using the service of Hua Pho Subdistrict Administration Organization, Song Phi Nong District, Suphan Buri Province was at the middle level by overall and all aspects, the lowest form bottom to highest mean following orders: the facilities, building / location, employees who providing the service, the process of the service and service process. 2) The effectiveness of the service measuring by the level of satisfaction of the people in using the service of Hua Pho Subdistrict Administration Organization, Song Phi Nong District, Suphan Buri Province were depended by age, occupation and kind of service and 3) The approach for service may be begin form the manner and the speech of the service providers was inappropriate; the service process must not overabundant; and the duration of waiting in the queue was not too long; and the facilities; the traveling to locations, roads and services, and the services were appreciate and equally provided.

Keywords: Effectiveness / service provided



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

บทนำ

การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหารมีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกที่ตนเองได้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่นไปเลือกตั้งไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล สอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุน การปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชน มีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, 2524:14)

รูปแบบปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง ในการบริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเองมีตั้งแต่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เล็กที่สุดเพื่อดูแลระดับตำบลให้มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่าส่วนรวมเกิดจากองค์ประกอบส่วนย่อย ถ้าส่วนย่อยเจริญก้าวหน้าส่วนรวมก็ย่อมเจริญตามไปด้วย โดยการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งทั้งนี้ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ใน พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และอำนาจหน้าที่ตาม พรบ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งสรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมบริการ (Service Activities) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ

1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรง ที่องค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ

2. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่มีความต้องการ โดยเฉพาะมีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานโรงเรียนและงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯลฯ งานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชน และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น จากลักษณะงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็นว่าผู้ที่มี



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

บทบาทสำคัญมากในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารกำหนด เพื่อให้การบริการประชาชนได้ลุล่วงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย จึงเป็นที่มาของบทความวิจัยนี้ที่ต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ จังหวัดสุพรรณบุรี เพราะมีความเห็นว่าการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงาน สามารถนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ต่อไป

การปกครองท้องถิ่น (Local Self Government) จะมีลักษณะๆ เด่น คือ รัฐให้การรับรอง ซึ่งการรับรองดังกล่าวอาจเขียนไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญของประเทศ หรือตราไว้ในพระราชบัญญัติก็ได้ การรับรองโดยรัฐดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล (Juristic Person) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่ มีการจัดองค์กร มีงบประมาณ มีบุคลากร และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจทางการเมืองและการบริหารท้องถิ่นของตนได้ในระดับหนึ่ง

ในประการสำคัญ การที่องค์กรปกครองท้องถิ่นมีลักษณะเป็นทางการ และเป็นการ ปกครองตนเองของประชาชน ก็ย่อมมีผลสำคัญต่อการก้าวขึ้นมาดำรงตำแหน่งของผู้บริหารท้องถิ่น ตลอดจนถึงสมาชิกสภาของท้องถิ่น ซึ่งจะต้องเป็นไปตามกระบวนการทางการเมืองในแบบประชาธิปไตย เช่น มีการเลือกตั้งทั่วไป มีการกำหนดเขต หรือวาระในการดำรงตำแหน่ง มีการกำหนดเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบ การพ้นจากตำแหน่ง และการถูกตรวจสอบทางการเมืองและการบริหารองค์กรทั้งโดยส่วนขององค์กรภายในและโดยองค์กรภายนอก

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ก็จะมีขึ้นและเห็นได้อย่างชัดเจนนับตั้งแต่การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น การเข้าร่วมประชุม การแสดงความคิดเห็น การนำเสนอร่างข้อบัญญัติให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทำตาม การถอดถอน และการตรวจสอบผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น ซึ่งประพุดิตินไม่เหมาะสมและสร้างความเสียหายให้แก่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่กำหนดไว้ และตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งคือให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการศึกษางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการให้บริการอยู่ในระดับใด จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนเป็นผู้รับผลกระทบโดยตรง จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้เป็นเป็นแนวทางในการให้การบริการงานและปรับปรุงวิธีการให้บริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีประสิทธิผลในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีประสิทธิผลในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวโพธิ์ เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปี 2552 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,034 คน กำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)
2. ขอบเขตตัวแปร
 1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทการให้บริการ และหมู่บ้านที่ใช้บริการ
 2. ตัวแปรตามได้แก่ประสิทธิผลของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้แก่ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสื่ออำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดทฤษฎีด้านประสิทธิผล มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามและให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้
ความหมายของประสิทธิผล
แนวคิดเรื่อง “ประสิทธิผล” (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายลักษณะซึ่งมีเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกันมากนัก จากการค้นคว้าสามารถสรุปความหมายได้ดังต่อไปนี้
ดุสิต ทองสาย (2551) ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายในการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
ความหมายของการบริการ มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้มากมายดังนี้



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

1.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตนโดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยการความสะดวก ก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

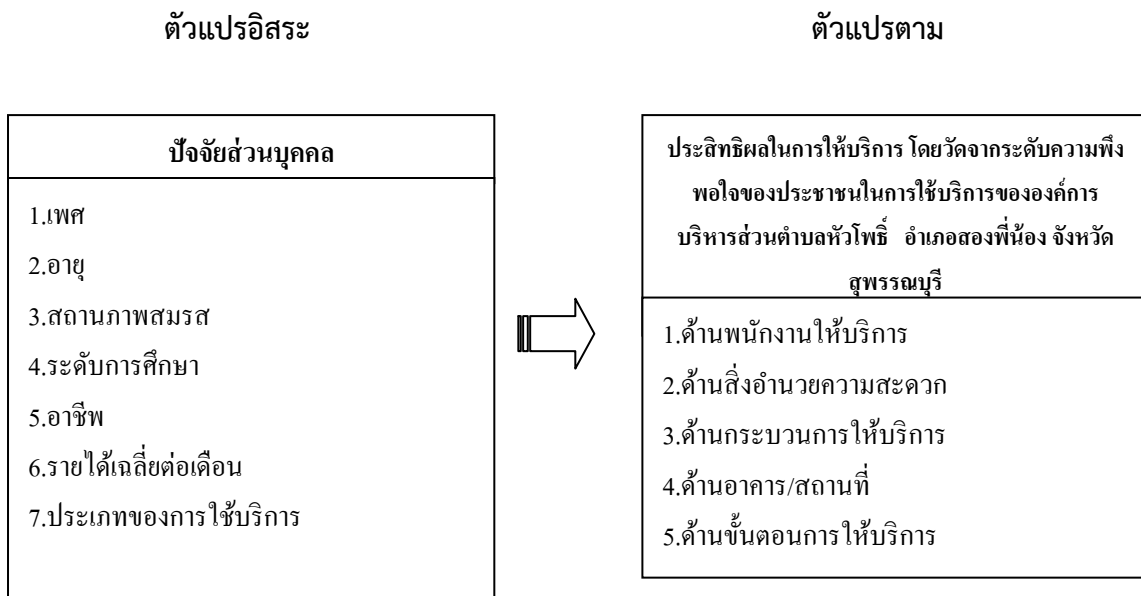
ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (2549, หน้า 119 -121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้พิจารณาตัวแปรต่างๆที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยจึงได้มากำหนด กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษาโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ เพนชสกี และโทมัส (Penchansky,R.and W.Thomas) 1981 ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังกล่าวกรอบแนวคิดต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวพร แสงหนุ่ม ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” ได้ทำการศึกษาความมีประสิทธิภาพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและปัญหาของการดำเนินงานการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างระบบงานบรรยากาศในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่และความสามารถทางการบริหารงาน ทางด้านระดับของประสิทธิผลในการดำเนินงานพบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในเกณฑ์สูง ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่พบว่า บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการบริหารงานพบว่า ปัญหาด้านเป้าหมายในการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน การจัดหาและการใช้งบประมาณ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และอำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ดีพอ

ปราณี อินทวงศ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งมี ลิเคิร์ต (Likert) เป็นผู้สร้างขึ้นโดยมี 3 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ ตัวแปรอิสระต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลโดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการบริการ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการและหมู่บ้านที่ใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง มาลงรหัสและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) for Window โดยแยกตามวิเคราะห์ลำดับที่ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 การอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการเสนอข้อมูลในรูปของค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Differential Statistic) วิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ t-test, F-test

4. วิเคราะห์ประมวลผลสรุปอธิบายข้อมูลแสดงปัญหาและข้อเสนอของประชาชน ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนที่ติดกับผู้มาใช้บริการเทคโนโลยี ที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม และมีป้ายบอกทางหรือป้ายบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง 20- 30 ปี สถานภาพสมรส ระดับศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และประเภทการให้บริการ สำนักงานสาธารณสุข

2. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีรายด้าน พบว่า

ด้านพนักงานผู้ให้บริการความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ ให้บริการมีความรู้ ในงานที่ บริการเป็นอย่างดี และความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการกิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก และที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ส่วนให้บริการแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงตามลำดับคือ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่ ทันตามเวลา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการ และจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่าง ๆ

ด้านอาคาร/สถานที่ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขนาดพื้นที่ ทำงานกว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง และอาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง อยู่ในระดับปานกลางส่วนสำนักงานตกแต่งสวยงาม และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงตามลำดับคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมขั้นตอนในการให้ บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจนและ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ

4. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษาและตำบลที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า กิริยามารยาท การพูดจา ของพนักงานผู้ให้บริการไม่เหมาะสม ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการเยอะเก็นไป ระยะเวลาในการรอคิวงานการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ไม่เข้าถึงประชาชนป้ายบอกสถานที่ต่างๆ มีน้อยและไม่ชัดเจน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีน้อยไม่เพียงพอ การเดินทางไปสถานที่ตั้งถนนหนทางลำบากและให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ผลการวิจัยอภิปรายได้ คือ ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในเรื่องการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก และที่นั่ง/บริเวณรอรับ บริการเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุด ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัย ของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

সাধারণতঃ অফিসের পরিচালনা সর্বমোট প্রায় ১০ জন কর্মকর্তা রয়েছে। এছাড়াও বিভিন্ন বিভাগে কর্মরত কর্মচারী রয়েছে। এছাড়াও বিভিন্ন বিভাগে কর্মরত কর্মচারী রয়েছে।

2. ด้านอาคาร/สถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในเรื่อง ขนาดพื้นที่ทำงาน กว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ เหมาะสมโปร่งโล่ง และอาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง ส่วนสำนักงานตกแต่งสวยงาม และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอยะนิงครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน ส่วนความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในเรื่องมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับ บริการอย่างชัดเจน และมี เอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรุณี สิงห์นิล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกอนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกอนาง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

5. ด้านกระบวนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ได้รับการบริการที่ทันตามเวลา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการและจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลางทั้งสาม



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากขึ้นจนถึงมากที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ควรให้ความสำคัญในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการที่ให้บริการต่อประชาชน โดยการสร้างมาตรฐานการให้บริการโดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนให้มีกระบวนการในการให้บริการด้วยกิจกรรมายาทที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ควรจัดให้มีเทคโนโลยีที่ ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

3. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จะต้องสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมี คุณภาพโดยการจัดให้บริการประชาชนให้มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่างๆ อย่างจริงจัง พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนอย่างจริงจัง

4. ด้านอาคาร/สถานที่ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จัดสถานที่ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความสะอาด สบายงาม โดยปฏิบัติตามมาตรฐาน 5 ส พร้อมทั้งปรับปรุง ตกแต่งจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ

5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารและผู้ มีส่วนเกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จะต้องมีการการให้บริการที่สามารถทำให้ประชาชนเข้าใจต่อ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร/แผนพับแนะนำข้อมูลการใช้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ข้อเสนอแนะ

1. ในการนำนโยบายในการบริหารงบประมาณไปสู่ปฏิบัติ ควรมีการถ่ายทอดนโยบายในการบริหารงบประมาณสู่ระดับปฏิบัติอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน กระจายงานให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกระจายอำนาจไปสู่หน่วยงานในสังกัดให้สามารถดำเนินการได้เอง ควรให้มีการเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน จัดโครงสร้างใหม่ให้มีหน่วยที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้าน ไม่ใช้บุคลากรข้ามสายงาน จัดสรรเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานอย่างครบถ้วน จัดระบบการประเมินผลงานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานให้ส่งผลต่อผู้รับผิดชอบงานโดยตรง อันจะสร้างความท้าทายและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีแก่บุคลากรทุกคนที่สังกัดกรมเจ้าท่า ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงงานที่ปฏิบัติ ซึ่งก็คืองานราชการที่ต้องอาศัยกำลังกาย กำลังใจ ท่วมท้อย่างเต็มความสามารถ

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายรัฐบาลได้ โดยใช้เทคโนโลยีในการกำกับติดตามและบริหารงาน วิเคราะห์ปัญหาและร่วมพิจารณากับบุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาและหาทางออก รวมทั้งผู้ปฏิบัติเองก็ต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ในการบริหารงบประมาณอย่างครบถ้วน โดยอาจทำการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งจะเป็นการต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถมากยิ่งขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- ดุสิต สายทอง. (2541). “ประสิทธิผลของการบริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541), หน้า 4.
- นwor แสงหนุ่ม. (2544). ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

Penchansky, R. and W. Thomas, "The Concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction," Medical Care, (19 February 1981), PP. 127-140.

Yamane, Taro. 1976. Statistics : An introductory Analysis. 3rd ed. New York : Harper and Row Publication.