

**ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น***
**Efficiency on Service of Samran Sub-District Subdistrict
Municipality, Mueang Khon Kaen District, Khon Kaen Province**

พระทวี ข่ายมณี, สุทธิพงษ์ สายาพัฒน์, สุรศักดิ์ อุดมืองเพี้ย, วารินธิ โสภารจ และสุรเชษฐ์ โนนม่วง
Phra Thawee Khaimanee, Suthipong Sayapat, Surasak Audmuangpiea,
Warinee Sopajorn and Surachet Nonmaung
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
Mahamakut Buddhist University, Isan Campus, Thailand
Corresponding Author, E-mail: socio.2555@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 384 คน นำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าสถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square Test: χ^2 - test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี 3) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับดี 4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดี 5) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับดี 6) ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับดี

*ได้รับบทความ: 6 เมษายน 2562; แก้ไขบทความ: 26 สิงหาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 28 กันยายน 2563

Received: April 6, 2019; Revised: August 26, 2020; Accepted: September 28, 2020



2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวมพบว่า ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนตัวแปร เพศ กับประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การให้บริการ

Abstract

This research has the aims to study: 1) the Efficiency on Service of Samran Sub-District Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen district, Khon Kaen province, 2) the relationship between personal factors and Efficiency on Service of Samran Sub-District Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen district, Khon Kaen province. The researcher collected the data from 384 respondents by questionnaires, and analyzed the data by percentage, mean, standard deviation statistics, and Chi-Square Test: χ^2 - test.

The results were as follows:

1. The overall of the Efficiency on Service of Samran municipal sub-district, Muang Khon Kaen district, Khon Kaen province was at high, when considering the service efficiency of Samran Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen District, Khon Kaen Province on each side found that convenience, officers, equal service, process of service, punctual and fast service, and quality of service was at high.

2. Hypothesis testing The research found that when testing the relationship between personal factors with the Efficiency on Service of Samran Sub-District Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen district, Khon Kaen province overall found that of age, educational levels And the occupation of the people and the Efficiency on Service of Samran Sub-District Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen district, Khon Kaen province. Were relationship at the significance level of .05 which is in accordance with the hypothesis set, while the gender variable and the effectiveness on service of Samran Subdistrict



Municipality Mueang Khon Kaen District Khon Kaen There is no relationship at the significant level of .05 which is not in accordance with the hypothesis set.

Keywords: Efficiency; Service

1. บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (Kaewpaitoon, 2011)

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมีความสำคัญต่อการปกครอง และการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคมวัฒนธรรมความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน ลำพังเพียงรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศ ย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการเรียกร้องของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่

ต้องการมีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมาอย่างยาวนาน ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจจากส่วนกลาง (Centralization) มาสู่การปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) มากขึ้น เพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการของท้องถิ่น และถือเป็นสถาบันฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Phuangngam, 2010)

ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสำราญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคตโดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด อำเภอกอพนครุชัยชาญ และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับ



ศักยภาพท้องถิ่น และปัญหาความต้องการของประชาชนท้องถิ่น การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่มีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาให้มุ่งสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ดีจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านอย่างเป็นระบบ เพื่อสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง (Samran Subdistrict Municipality, 2018)

อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2561 เทศบาลตำบลสำราญได้ดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยมีดำเนินการไปตามยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาชุมชนน่าอยู่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากฐาน การค้าและการลงทุน การพัฒนาคนให้มีคุณภาพ การสืบสานประเพณี วัฒนธรรม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ที่กล่าวมาเป็นจุดเด่นของการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปเป็น

แนวทางในการพัฒนาการและกำหนดทิศทางของการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลของเทศบาลตำบลสำราญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 9,731 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) จำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือของลิเคิร์ต (Likert) (Wiangkae, et al., 2016)



แบบสอบถามประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 4 ข้อ 2) แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) นำเครื่องมือ ที่ผ่านการตรวจแก้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วทำการทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เทศบาลตำบลโนนทอน จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.94 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และหาความเชื่อมั่นแล้วนำไปใช้กับกลุ่มประชากรจริง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของคุณสภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ในเทศบาลตำบลสำราญ จำนวน 384 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล สถิติที่ใช้ในการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าไคสแควร์ (Chi-Square) โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

1.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญในแต่ละด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) และด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวม พบว่า เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ โดยรวม พบว่า ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปร เพศ กับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับ



นัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.54 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการดูแลความสะอาดภายในสำนักงานตลอดเวลา ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการและมีการติดป้ายแสดงจุดบริการที่ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมนฤดี สัตย์มิตร (Satmitr, 2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการให้บริการอย่างสุจริตและสุภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า ได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างสุจริตและสุภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันแต่รายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนผู้รับ

บริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพอใจแตกต่างจากประชาชนผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพอใจแตกต่างจากประชาชนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและข้าราชการ ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีและเยาวชน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้รับบริการของศาลศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีและเยาวชนได้ให้ข้อเสนอแนะ 3 ข้อแรก โดยเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการให้บริการ 1) ควรให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม สอบถามด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร และอารมณ์ดี 2) ควรปฏิบัติงานตรงเวลาให้บริการอย่างรวดเร็ว รวมทั้งลดกฎและระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นที่ต้องทำให้รอนาน 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ดี

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.72 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งการสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการทำงาน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอดเวลาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราเชนทร์ พิพัฒน์กุล (Phiphatakun, 2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสมพรการบัญชี อำเภอศรีราชา จังหวัด



ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสมพรการบัญชี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสมพรการบัญชี อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวม 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้ 1) ด้านการให้บริการคือช่องทางทางการติดต่อทางการสื่อสารน้อยเสนอให้เพิ่ม E-mail, Website เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มาก และ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการพบว่า ต้องการให้มีบริการฉุกเฉิน สำนักงานมีบุคลากรน้อย ที่ตั้งสำนักงานอยู่ไกล แนวทางการแก้ไข คือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับปรึกษาทางโทรศัพท์ ให้รับบุคลากรเพิ่ม ให้เปิดสำนักงานสาขาเพิ่ม

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.57 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ใคร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการแสดงความคิดเห็นได้ และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการซักถามทุกคนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนารี แสนพยุห์

(Saenphayu, 2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน ระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนและผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

1.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.58 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว มีการลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อให้งาน



เร็วขึ้น มีการจัดการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการง่ายและสะดวกสบายมีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารัตน์ เขตขาม (Khenkham, 2012) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรบึง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมทั้งสามด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรบึง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรบริการประชาชนให้ตรงต่อเวลา 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการตลอดเวลาทำการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการทั้งภายในและภายนอกอาคาร

1.5 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.61 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ประชาชนมีเรื่องเร่งด่วนเจ้าหน้าที่เร่งรีบดำเนินการให้โดยเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา สีลาดเลา (Silatlao, 2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งสี่ด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความเร็วในการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านไม่ต่างกัน ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรลดขั้นตอนที่ยุงยากในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยเป็นกันเองต่อการให้บริการ



1.6 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.75 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐานในการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ การบริการมีความถูกต้อง ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา และบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัพรหม หมั่นสนาม (Mansanam, 2010) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้านเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาลด คือ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทำสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากประชาชนในเขตอำเภอสวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ควรมีการบริการที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่

ทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดีและเต็มใจให้บริการ ควรมีการอบรมพัฒนาศักยภาพและเทคนิคของการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรพัฒนาระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับให้มากยิ่งขึ้น ควรมีการประเมินคุณภาพของการบริการงานบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล ควรมีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ และขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน ควรมีการประกาศระยะเวลาและขั้นตอนการบริการให้ประชาชนได้ทราบ

2. การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวม พบว่า ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปร เพศกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลในการที่จะให้บริการกับประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาตระหนักดีว่าเป็นเรื่องที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์กรท้องถิ่น เพราะว่าผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ ได้ ดังนั้นในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำราญ จึงควรบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ในการศึกษาอย่างหลากหลาย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ทรงคุณค่าและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ควรมีห้องน้ำสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ ควรมีป้ายติดห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการ และควรมีรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุที่มาติดต่อ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้มากกว่านี้

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ควรให้บริการอย่างเสมอภาคไม่มีการจงใจไว้ล่วงหน้า

2.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ควรมีขั้นตอนที่ง่ายและสะดวกสบายมากกว่า

2.5 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
และตรงต่อเวลาเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดนัดหมาย

2.6 ด้านคุณภาพของการให้บริการ
ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ควรมีการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

3.2 ควรมีการทำวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานเทศบาลตำบลเพื่อที่จะได้ทำการเปรียบเทียบ

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น องค์ความรู้ที่ได้คือสิ่งที่ป็นหลักการและวิธีการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งการสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น อีกอย่างเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ใคร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม เท่าเทียมกัน และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ขั้นตอนการให้บริการต้องมีความคล่องตัว มีการลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อให้งานเร็วขึ้นและตรงต่อเวลา



References

- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed.)*. New York : Harper Collins.
- Kaewpaitoon, A. (2011). Public satisfaction with service provision according to Sanghavat4 principles of the registration department that Amphoe Mueang Nakhon Sawan Province. *Master of Buddhist Thesis Program*. Graduate School : Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Khenkham, W. (2012). Public satisfaction with the service of Phrai Bueng Subdistrict Administration Organization, Phrai Bueng District, Si SaKet Province. *Master of Philosophy Program in Philosophy*. Graduate School : Mahamakut Buddhist University.
- Mansanam, M. (2010). Public satisfaction with the service of the dental department, Suvarnabhumi Hospital Suwannaphum District Roied. *Master of Philosophy Program in Graduate Studies*. Graduate School : Mahamakut Buddhist University.
- Phiphatakun, R. (2013). Customer satisfaction with the service provided by Somporn Accounting Office, Sriracha District Chonburi province. *Master of Philosophy Program in Philosophy*. Graduate School : Mahamakut Buddhist University.
- Phayu, S. (2014). Public satisfaction with public service provision of Pho Thong Municipality, Phon Thong District, Roi Et Province. *Master of Philosophy Program in Philosophy*. Graduate School : Mahamakut Buddhist University.
- Phuangngam, K. (2010). *Thai local government on theories, concepts and principles*. Bangkok : Extranet.
- Samran Subdistrict Municipality. (2008). *History and general condition information*. <http://sumran.go.th/public/texteditor/data/index/menu/237> (Accessed 3 September 2018).
- Satmitr, M. (2012). People satisfaction with the service of Roi Et Provincial Court Juvenile and Family Litigation Department. *Master of Philosophy Program in Philosophy*. Graduate School : Mahamakut Buddhist University.



- Silatlaio, S. (2014). Public satisfaction with the service of Nongkaew Subdistrict Administration Organization, Mueang District, Roi Et Province. *Master of Philosophy Program in Philosophy*. Graduate School : Mahamakut Buddhist University.
- Wiangkae, W., et al. (2016). *Research Handbook for undergraduate students Curriculum Update 2016*. Khon Kaen : Mahamakut Buddhist University Isan Campus.
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York : Harper & row.