

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลทุ้งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

GUIDELINES FOR DEVELOPING THE EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICE OF  
TUNG RAYA SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
SAWI DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

จิราภา เดชวิเศษ<sup>1</sup> Jirapa Dechvises

สุพัฒพงศ์ แยมอิม<sup>2</sup> Supatphong Yaem Im

วาสนา จาตุรัตน์<sup>3</sup> Wasana Jaturat

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร. 093-7167845 อีเมลล์ 65052541005@student.sru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ้งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยงและข้าราชการที่มีอายุงาน 3 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการ ต้องใช้ภาษาหรือการสื่อสารที่เกิดความเข้าใจง่ายและ  
 ไขข้อสงสัยของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ ต้องมีรูปแบบการติดต่อที่เข้าใจง่าย สามารถเข้าถึง  
 บริการได้อย่างทั่วถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีวิธีการสื่อสารและการแสดงออกที่ดี  
 เพื่อที่จะช่วยเหลือและเข้าใจความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง และด้านสถานที่  
 สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีภูมิทัศน์ที่สะอาดสบายและปลอดภัย ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย

**คำสำคัญ :** การพัฒนาประสิทธิภาพ, การให้บริการประชาชน, องค์การบริหารส่วนตำบล

### ABSTRACT

This research aims to 1) study the efficiency level of public service, 2) compare the efficiency of public service classified by individual factors, and 3) study the guidelines for developing the efficiency of public service of Thung Raya Subdistrict Administrative Organization, Sawi District, Chumphon Province. This is mixed- method research. The quantitative research used questionnaires as a tool to collect data from 400 people in Thung Raya Subdistrict, Sawi District, Chumphon Province. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t- test, and analysis of variance. The qualitative research used an interview form as a tool to collect data from a group of key informants, consisting of executives of Thung Raya Subdistrict Administrative Organization and civil servants with 3 or more years of service, totaling 10 people. The data were analyzed by content analysis before drawing research conclusions.

The research results found that 1) the efficiency of public service was at a high level, ranked from most to least as follows: location and facilities, service personnel, process and procedures, and service channels. 2) The results of comparing the efficiency of public service classified by personal factors found that different ages and education levels had significantly different opinions on the efficiency of public service at a statistical level of 0.05. 3) Regarding the guidelines for developing the efficiency of public service of Tung Raya Subdistrict Administrative Organization, Sawi District, Chumphon Province, in terms of process, officers must use language or methods of communication that can be easily understood by people and can clarify people's questions. In terms of service channels, there must be an easy- to- understand contact format that can provide widespread access to services. In terms of service personnel, there must be good communication and expression methods in order to correctly comprehend and

accommodate the needs of the people who contact and seek assistance from the organization. In terms of location and facilities, the sites must be convenient and safe. They should also be easily accessible for people.

**Keywords:** efficiency development, public service, Subdistrict Administrative Organization

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจภายใต้พระราชบัญญัติแผนและวิธีกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ภารกิจการจัดการบริการสาธารณะของประเทศจะถูกโอนไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงรายได้และบุคลากรของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยจำนวนประชากรค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนดำเนินการปกครองและทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง นอกจากนั้นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารยังเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยมีส่วนได้เสียในการปกครองและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีภารกิจหลัก คือ การปฏิบัติหน้าที่ของประชาชนให้ได้รับผลประโยชน์มากที่สุดกับรัฐบาลได้มีระบบผู้บริหารอันเป็นผลทางตรงและทางอ้อมกับประชาชนย่อมได้รับบริการของรัฐที่ดีมีคุณภาพ มีความสะดวกรวดเร็วมีความเป็นธรรม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2565)

ปัจจุบันการใช้บริการต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาแทรกซึมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเมื่อเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วแสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตของความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมเชื่อมโยงไปถึงการใช้ชีวิตแต่ละบุคคล ชุมชน หน่วยงานธุรกิจ รัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาองค์กรให้ทันกับยุคสมัยในการให้บริการ ซึ่งแนวทางการบริหารราชการแบบใหม่ได้เปลี่ยนแปลงการบริหารราชการโดยยึดหลักการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพ การแสวงหาความเป็นเลิศในการบริการสาธารณะได้รับการปรับให้เข้ากับการบริหารราชการโดยนำรูปแบบการจัดการหรือวิธีการจากภาคเอกชนมาใช้ เช่น การจัดการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ ผู้บริหารมีอาชีพคำนึงถึงหลักการของการจัดการประสิทธิภาพเงินทุนโครงสร้างขนาดกระทัดรัดทำให้ภาคเอกชนสามารถแข่งขันในการให้บริการสาธารณะได้ คุณค่า คุณค่า จริยธรรมและจริยธรรม ตั้งแต่ต้นจนจบเรามุ่งเน้นในการให้บริการแก่สาธารณะโดยมีคุณภาพเป็นจุดสนใจหลักของเรา (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2566)

องค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่

ดูแลสวัสดิการของประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ้งระยง เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ที่ให้บริการและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในฐานะนิติบุคคลและมีอำนาจและความรับผิดชอบในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของท้องถิ่น และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยงยังมีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น ส่วนการโยธา บำรุงปรับปรุงถนน ติดตั้งและซ่อมบำรุงแผ่นป้ายจราจร ปรับปรุงช่องระบายน้ำรวมไปถึงส่วนสาธารณสุข ระบบไฟฟ้า น้ำประปา การบริหารจัดการขยะในชุมชน และยังจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมอีกด้วย ซึ่งจากข้อมูลที่ได้กล่าวมา พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารงานบุคคลอย่างมีอิสระเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง อย่างไรก็ตามถึงตามความต้องการและเหมาะสมอย่างเท่าเทียมกันแต่อย่างไรก็ตามขณะนี้สภาพแวดล้อมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปให้ทันยุคสมัยในปัจจุบันทำให้เจอปัญหาในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านบุคลากรปัญหาการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ให้บริการด้วยความไม่เท่าเทียม การใช้เทคโนโลยีของบุคลากรยังไม่มีประสิทธิภาพ ด้านการจัดการในส่วนของการจัดการข้อมูลที่ขาดประสิทธิภาพ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ทันสมัย เครื่องมือไม่มีความพร้อมในการใช้ปฏิบัติงาน (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง, 2566)

จากความเป็นมาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง อำเภอสวีจังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

### สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพรที่ต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธีดังต่อไปนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา/โดยทบทวนเอกสาร/ตำรา/หนังสือ/บทความวิชาการ/และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/และโดยลงพื้นที่สังเกตการณ์และเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์องค์ความรู้โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพรโดยมีประเด็นการหาแนวทางประกอบไปด้วยประสิทธิภาพต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### วิจัยเชิงปริมาณ

#### 1. ประชากร

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ้งระยะ อำเภอสวีจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านทุ้งระยะ จำนวน 468 คน หมู่ที่ 2 บ้านแก่งกระทิง จำนวน 578 คน หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มญวน จำนวน 276 คน หมู่ที่ 4 บ้านเขาตั้ง จำนวน 672 คน หมู่ที่ 5 บ้านคลองน้อย จำนวน 985 คน หมู่ที่ 6 บ้านหน้าคราม จำนวน 621 คน หมู่ที่ 7 บ้านน้ำชล จำนวน 802 คน หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งคอกข้าง จำนวน 910 คน หมู่ที่ 9 บ้านภูเขาทอง หมู่ที่ 10 บ้านน้ำลอดน้อยและหมู่ที่ 11 บ้านดอนทราย รวมประชากรทั้งหมด 7,247 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยะ, 2565)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ้งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน จำนวน 7,247 คน จำนวน 379 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรของตำบลทุ้งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร จากสูตรของทาโรยามาเน่ Yamane (1973, อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2551 น.68) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คนอย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจึงจัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 5 % รวมเป็นทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

### วิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

1) คณะกลุ่มผู้บริหาร อบต.ทุ่งระยะ ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งระยะ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ

2) กลุ่มข้าราชการ อบต.ทุ่งระยะ อายุงาน 3 ปี ขึ้นไป

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย 2 กลุ่ม รวมทั้งหมด 10 คน โดยเลือกแบบเจาะจง ดังนี้

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งระยะ จำนวน 2 คน

2. กลุ่มข้าราชการ อบต.ทุ่งระยะ อายุงาน 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### วิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งระยะ อำเภอ สวี จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน จำนวน 7,247 คน จำนวน 379 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรของตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวีจังหวัดชุมพร จากสูตรของทาโรยามาเน่ Yamane (1973 : 725, อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาภิรุตย์ 2551 : 68) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน

#### ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง (คน)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{7,247}{1 + 7,247 (0.05)^2} \\
 &= \frac{7,247}{1 + (0.0025)^2} \\
 &= 379.08 \\
 &\approx 379 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 379 คน

การเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของหมู่บ้าน (stratified sampling) และคำนวณหาสัดส่วน (Probability proportional to Size =PPS) ตามสัดส่วนขนาดของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน แล้วจึงทำการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ใช้วิธีการจับสลากให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คริวเรือน อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงจัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 5% รวมเป็นทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ดังตาราง

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลการจำแนกประชากรตามพื้นที่จำนวน 11 หมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งระยะ	468	26
หมู่ที่ 2 บ้านแก่งกระทิง	578	32
หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มฉนวน	276	16
หมู่ที่ 4 บ้านเขาตั้ง	672	37
หมู่ที่ 5 บ้านคลองน้อย	985	54
หมู่ที่ 6 บ้านหน้าคราม	621	34

หมู่ที่ 7 บ้านน้ำชล	802	44
หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งคอกข้าง	910	50
หมู่ที่ 9 บ้านภูเขาทอง	853	47
หมู่ที่ 10 บ้านน้ำลอดน้อย	615	34
หมู่ที่ 11 บ้านดอนทราย	467	26
รวม	7,247	400

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอสวี

จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

#### วิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

1. คณะกลุ่มผู้บริหาร อบต.ทุ่งระยะ ประกอบด้วย นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ

2. กลุ่มข้าราชการ อบต.ทุ่งระยะ อายุงาน 3 ปี ขึ้นไป

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย 2 กลุ่ม รวมทั้งหมด 10 คน โดยเลือกแบบเจาะจง ดังนี้

1. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ และรองนายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ จำนวน 2 คน

2. กลุ่มข้าราชการ อบต.ทุ่งระยะ อายุงาน 3 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน



## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเอง โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ข้อ เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (อ้างถึง Likert : 1961) มี 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ใช้การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ วิธีการให้คะแนนในคำตอบที่ต้องการเลือกระดับคะแนนที่ใช้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### เชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบเชิงคุณภาพและแบบสังเกต ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ ข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่ทำ เพื่อให้ได้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

3. ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์โดยแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้นำชุมชนแบ่งออกเป็นทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีดังนี้

1. ปากกา

2. สมุดจดบันทึก

3. เครื่องบันทึกเสียง

5. การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้เชี่ยวชาญเพื่อร่วมให้ความเห็น ตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น เพื่อให้แบบสัมภาษณ์สามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน และได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

## ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ ข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่ทำ เพื่อให้ได้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิด
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา สำหรับการศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบสัมภาษณ์
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อและปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับหัวข้อที่ศึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (Index of Item-objective Congruence หรือ IOC) ของแบบสอบถามโดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาค่าความเที่ยงตรงที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้มากน้อยเพียงใด

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา เผือกคง  
 ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 นายกนิษฐ์ ไกรขาว  
 ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 นางมาลัยรัตน์ รัตนศิลา

โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง เห็นด้วยว่าข้อคำถามวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่วัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น

นำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC)

$$\text{สูตร } \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ  $\sum R$  = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

## เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร จำนวน 400 คน
2. การจัดทำข้อมูลหลังจากได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้
  - 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อใช้ข้อมูลแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วในการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ จากนั้นจะทำการลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้สามารถประมวลผลได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
  - 2) นำแบบสอบถามที่มีการลงรหัสแล้วบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
  - 3) นำข้อมูลที่ได้ออกมาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การกระจายของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อประมวลและนำผลการประมวลไปแปลความหมายเพื่อจัดทำสรุปผลการวิจัย

## เชิงคุณภาพ

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากที่ได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิด ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้
 

การวิจัยในครั้งนี้การดำเนินการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ในการศึกษาวิจัยลักษณะของข้อมูล จะแบ่งออกได้ ดังนี้

  - 1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเป็นการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายงานการวิจัย เอกสาร ตำรา บทความ และรายงานรวมไปถึงวารสารต่าง ๆ ที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องและนำมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัยในครั้งนี้
  - 2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดที่ผู้เก็บข้อมูลลงมือเก็บด้วยตนเองได้มาจากแหล่งกำเนิดที่แท้จริง เช่น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต การทดลองการทดสอบหรือการวัดจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง
  - 3) นัดหมายวันและเวลาสัมภาษณ์กับคณะกลุ่มผู้บริหาร อบต. ทุ่งระยะ ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ และกลุ่มข้าราชการ อบต. ทุ่งระยะ อายุงาน 3 ปีขึ้นไป โดยใช้วิธีเลือกสุ่มและขออนุญาตสัมภาษณ์

- 4) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์และทำแบบสังเกตโดยมีการจดบันทึกรายการที่สังเกต และทำการประเมินข้อมูลที่ได้มาจากการสังเกต
- 5) ผู้ให้สัมภาษณ์ตามเวลาที่นัดหมายด้วยตนเอง
- 6) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ก่อนทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างทำการสัมภาษณ์ ซึ่งคำถามมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
- 7) หลังจากสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ครบเรียบร้อยแล้ว ทำการสรุป ข้อมูลเชิงลึกของทุกกลุ่มเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย เชิงปริมาณ

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบมาครบเรียบร้อยแล้วศึกษาจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ (Checklist) จะวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ (Checklist) จะวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับจะใช้วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย  $\bar{x}$  และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน

2) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายสามารถเปรียบเทียบข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามให้อยู่ในรูปแบบร้อยละ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$N = P/N * 100$$

3) ค่าเฉลี่ย (Mean) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแจกแจงหรืออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลหรือตัวแปรในการวิจัย โดยแสดงในรูปของร้อยละ ตาราง แจกแจงความถี่เพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

$$S.D. = \sqrt{\frac{(x - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x = ข้อมูลหรือคะแนน

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยคณิต

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5) สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรซึ่งสามารถนำผลการวิเคราะห์นั้นไปสรุปอ้างอิงถึงประชากรได้โดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การประมาณค่าและการทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์และประมวลผลโดยมีค่าสถิติพื้นฐานดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐาน (Independent Sample t – test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันและการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์ ( ฉานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 )

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{s_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}, df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ  $t$  = ทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม

$\bar{x}_1$  = ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{x}_2$  = ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$N_1, N_2$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2. การทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) (ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, 2546) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

$$F = \frac{MSB}{MSE}$$

เมื่อ  $F$  = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา

MSB = ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSE = ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

## เชิงคุณภาพ

### 1. การจัดกระทำข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์ การสังเกต แบบบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความเชื่อถือได้ ตรวจสอบและจัดหมวดหมู่แยกประเภทเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### 2. การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การตรวจสอบข้อมูลเพื่อการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยจะใช้วิธีการการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ การตรวจสอบแบบสามเส้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) สิ่งนี้ทำหน้าที่เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่นักวิจัยได้รับ กระบวนการตรวจสอบต้องเกี่ยวข้องกับสามแหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล ในการประเมินแหล่งที่มาของเวลา จำเป็นต้องประเมินข้อมูลในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อพิจารณาว่าข้อมูลยังคงสอดคล้องกันหรือไม่ การประเมินสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นเป็นจริงหรือไม่ในสถานที่ต่าง ๆ สุดท้ายการประเมินบุคคลเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบว่าข้อมูลยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อได้รับจากบุคคลต่าง ๆ หรือไม่

### 3. การจัดเตรียมเพื่อการวิเคราะห์

1) เมื่อทำการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้ว จะมีการนำแบบสัมภาษณ์นั้นหรือเทปอัดเสียงเพิ่มเติมมาทำการถอดเทปคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์

2) เมื่อถอดเทปแล้วนำคำพูดนั้นมาสรุปให้ได้ใจความและตรงกับข้อความถามเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย SPSS for Window ในการประมวลผล โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของประชาชน มาตรฐานในการให้บริการประชาชน และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร วิเคราะห์ด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD



## ผลการวิจัย

### เชิงปริมาณ

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.50 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามลำดับ

2) มาตรฐานในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยง อำเภอสวี จังหวัดชุมพร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่ามีมาตรฐานในข้อมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำที่พร้อม เป็นต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 และตอบไม่มีในข้อมีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 ตามลำดับ

3) ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมา มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.11$ ) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษาที่หลากหลายเข้าถึงง่าย ( $\bar{X} = 4.00$ )

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือ บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมา การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม ( $\bar{X} = 4.04$ )

ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมา มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน

และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.19$ ) และข้อที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ มีระบบสารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการ ( $\bar{X} = 4.08$ )

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ เพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่า มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### เชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

1) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการ การอธิบายต้องเข้าใจและเข้าใจข้อสงสัยของประชาชน โดยการใช้การสื่อสารภาษาที่สร้างความเข้าใจที่ง่ายให้คนทุกระดับเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก คนที่จะให้บริการประชาชนต้องมีความพร้อมที่จะบริการประชาชนที่จะทำให้ประชาชนให้สามารถเข้าใจในระบบบริการ บุคลากรควรผ่านการฝึกอบรมทางด้านนี้มาเฉพาะและต้องมีใจรักการบริการ โดยนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นควรนำเอาเทคโนโลยีมาทำให้เกิดประโยชน์เพื่อการลดขั้นตอนทำให้สะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ด้านช่องทางการให้บริการ การสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญเมื่อมาติดต่อหน่วยงานราชการต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับวิวัฒนาการที่เปลี่ยนไปเพื่อลดการสื่อสารที่ผิดพลาดแบบฟอร์มต้องเหมาะสมสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารและให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้การบริการที่ทันตามยุคสมัย

3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การสื่อสารที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก กิริยาวาจาศิลปะภาพที่ดี สีหน้า น้ำเสียง จะช่วยให้ผู้ติดต่อคลายความกังวลจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็นและประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้อง

สามารถควบคุมสติอารมณ์ให้ได้ หากเรามีทัศนคติต่องานบริการดี มีใจรักงานบริการยอมแสดงออกมาทางสีหน้าท่าทาง และน้ำเสียงในการให้บริการการตรงต่อเวลาเป็นคุณสมบัติพิเศษที่เป็นตัวบ่งชี้ความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการทำงานการมีทิศทางในการบริหารเวลาที่ชัดเจนเป็นผลให้การให้บริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

4) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกการมีห้องน้ำ-ห้องส้วมสาธารณะที่สะอาด เพียงพอ ปลอดภัย และไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับประชาชนห้องน้ำจะมีความปลอดภัยไม่ตั้งอยู่ในจุดที่ลับตาคนมีแสงสว่างเพียงพอ แยกเป็นสัดส่วนชายหญิง และการให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น สภาพแวดล้อมสวยงามน่าเข้าใช้งานห้องส้วมต้องมีจำนวนที่เพียงพอสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ ผู้สูงวัยและหญิงตั้งครรภ์ พร้อมและสามารถเปิดให้ใช้บริการได้ตลอดเวลา ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้นการจัดการที่เป็นสัดส่วน ครบวงจรเพียบพร้อมในการให้บริการ คือการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ป้ายแสดง การเดินทาง ที่ตั้งที่ชัดเจน มีแผนที่ในอินเทอร์เน็ต มีการแชร์ที่ตั้งขององค์การ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย

5) แนวทางการแก้ปัญหาในการใช้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร พบว่า ทางองค์กรควรกำหนดนโยบายด้านการสร้างความมั่นใจ ส่งเสริมการให้บริการด้วยความรู้ความสามารถในงานที่บริการให้ดี บุคลากรจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่เสมอและควรส่งเสริมการให้บริการด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตลอดจนการจัดให้มีระบบเครือข่าย สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในระหว่างรอรับบริการ

6) มาตรฐานในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร อย่างไรก็ตามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ อบต.ควรมีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง และควรมีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ

## อภิปรายผล

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากการจัดขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งมีความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วัชรวิ ภูรักษา (2562) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ ทต.ไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ผลการวิจัยพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 1) มีป้ายประกาศติดหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว 3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม 4) ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วเรียบง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน จากผลการวิจัยดังกล่าว ด้านกระบวนการและขั้นตอน ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสีวิ จังหวัดชุมพร มีความสอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ผู้วิจัยคาดว่าเนื่องจากระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ที่คล้ายกัน

2) ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากมีช่องทางการให้บริการ/ให้คำปรึกษาที่หลากหลายเข้าถึงง่าย มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม มีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีช่องทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาช่วยลดเวลาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุภาพร ยุภาศ (2563) เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.น้ำอ้อม อ.ค้อวัง จ.ยโสธร ด้านช่องทางการให้บริการพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.น้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จากผลการวิจัยดังกล่าวด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสีวิ จังหวัดชุมพร มีความสอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี บุคลิกท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ และความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรวิ ภูรักษา (2565) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ ทต.ไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย 2) ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ 3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำชี้แจงข้อ

สงสัยได้ 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ จากผลการวิจัยดังกล่าวด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร มีความสอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่น ๆ ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีถึงบริบทของแต่ละพื้นที่ต่างกัน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากเหมือนกัน

4) ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีระบบ สารสนเทศหน่วยงาน e-Services เพื่อลดการใช้กระดาษติดต่อราชการซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิร ภูรักษา (2565) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการทต.มัยยา อ.พญา เม็งราย จ.เชียงราย พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบด้วย 1) ความชัดเจนของป้ายประกาศ สัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ 2) จุด/ช่องบริการ การให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ 4) สถานที่ให้บริการความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำทางลาดคนพิการ จากผลการวิจัยดังกล่าว ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร มีความสอดคล้อง กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากอาคารสถานที่มีการแบ่ง สัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจนจัดสถานที่มีความสวยงาม ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ มีการให้บริการที่เพียงพอ ถึงบริบทของแต่ละพื้นที่ต่างกัน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากเหมือนกัน

## เอกสารอ้างอิง

- กุลธนา ธนาพงศธร.(2558). **ประโยชน์และการบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สาขาวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ  
ลูกจ้างองค์การคลังสินค้า**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขวัญจิรา ทองนำ. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัย  
นาฏศิลป์กรมศิลปากร**. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิราพร ชุมบางหมั่ง. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทสีมา  
ธุรกิจ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จารุวรรณ เมืองวิลัย. (2560). **ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจธนาคารในอำเภอ  
หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และ  
ธนาคารเกียรตินาคิน**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- เจดศักดิ์ ชิวะก้องเกียรติ. (2556). **ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณี  
งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง.
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2562). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ**. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2556). **การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล  
ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บุศรา เตียรณบรรจง. (2556). **แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล  
โรงพยาบาลสิงห์บุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุศรา สุตพิพัฒน์. (2553). **ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ  
ทำงาน**. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์. สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญทิพย์ ฐานวิเศษ. (2551). **“ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล  
ตำบลกรณีศึกษา: จังหวัดสุราษฎร์ธานี”**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
การปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารทั่วไปวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2563). **หลักการจัดการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- ผาชัย โปเรียนนท์.(2560). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชรภรณ์ โล่ห์นารายณ์, เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล, วิภาดา ชัยรัตน์. (2023). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี**. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7(3), 241–256. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>
- พระมหาวิทยา อธิปญญา. (2566). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- วิศรา โพธิ์หวิ. (2564). **การพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะนง อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2560). **“การจูงใจ” จิตวิทยาการบริหารบุคคล**. กรุงเทพฯ:ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- ไพรวลัย รัตนมา. (2558). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- มุกดา ศรียงค์และคณะ. (2540). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริพร จันทศรี. (2550). **การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา, วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). **การแสวงหาและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารมืออาชีพ กรณีผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท อีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- สิทธิสาต เลิศสิริมงคลชัย (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการในยุค 4.0 ของภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สมพร สุทัศน์ีย์. (2560). **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ**.(ออนไลน์).เข้าถึงได้จาก : <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>. [22 เมษายน 2567].
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2558). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2565). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2566). **เทคโนโลยีกับระบบราชการ**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://standard.etda.or.th/?p=219> [22 เมษายน 2567].
- เสนาะ ตีเยาว์. (2557). **หลักการบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรณิชา โพธิ์อบ (2564). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางปลา จังหวัดสมุทรสาคร**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2556). **รัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพร้อมบทวิจารณ์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ. (2565). **ประวัติความเป็นมา**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.tungraya.go.th/index.php?op=homecontent>. [22 เมษายน 2567].
- อิสรา ภูมาก. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต.: ศึกษากรณี อบต. บ้านช้าง อำเภออำพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน**



อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.**  
การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Barnard, Chester .I. (1974). **The Functions of the Executive: 4 thed.** Cambridge, MA.  
: Harvard University Press.
- Cherrington, D. J. (1994). **Organizational behavior: The management of individual  
and organizational performance.** Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Fried Lander, F. and H. Pickle. (1968). **“Components of Effectiveness in Small  
Organizations.”** Administrative Science Quarterly. 13: 280-304.
- Maslow, A. (1970). **Human needs theory: Maslow’s hierarchy of human needs.** In  
R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), **Fundamental of Nursing: Human Health and  
Function.** (3rd ed.) Philadelphia: Lippincott.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service  
qualityand its implications for future research.** Journal of Marketing
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** New York :  
The Free Press.