

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกะเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
Guidelines for developing the quality of public services  
of the Kiansa Subdistrict Administrative Organization, Kiansa District,  
Surat Thani Province

สุจิตรา กุลศิริ<sup>1</sup>, วาสนา จาตุรัตน์<sup>2</sup>, สุพัฒพงศ์ แยมอิม<sup>3</sup>

Sujira Kulsiri<sup>1</sup>, Wassana Jaturat<sup>2</sup>, Supatpong Yamim<sup>3</sup>

1 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร. 082-8198630 อีเมล [jibnaakulsiri@gmail.com](mailto:jibnaakulsiri@gmail.com)

2 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร. 081-6935199 อีเมล [wasana.edu@gmail.com](mailto:wasana.edu@gmail.com)

3 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร. 081-4999833 อีเมล [dr.supatpong1982@gmail.com](mailto:dr.supatpong1982@gmail.com)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา จำนวน 378 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง และผู้อำนวยการกองช่าง จำนวนทั้งสิ้น 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างข้อสรุป

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรวดเร็ว ด้านขั้นตอน ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา ประกอบด้วย (1) ด้านความรวดเร็ว กำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จัดตั้งแพลตฟอร์มออนไลน์ที่มีความหลากหลาย (2) ด้านขั้นตอน การรวมขั้นตอนการยื่นเอกสารหลาย ๆ ส่วนไว้ในจุดเดียว (3) ด้านบุคลากร ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการบริการด้วยใจ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดสถานที่รอคอยที่สะดวกสบาย มีป้ายบอกทางชัดเจนและเข้าใจง่ายเพื่อลดความสับสน และปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้ทันสมัย และ (5) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอน การนำเครื่องมืออัตโนมัติมาใช้เพื่อลดความแออัดของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล

## ABSTRACT

This research aims to 1) study the quality of public services of Khiansa Subdistrict Administrative Organization, 2) compare the quality of public services of Khiansa Subdistrict Administrative Organization classified by personal factors, and 3) find ways to develop the quality of public services of Khiansa Subdistrict Administrative Organization. The research design was a mixed-methods method. The quantitative research used a questionnaire as a tool to collect data from 378 people in Khiansa Subdistrict Administrative Organization. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, t-test, and one-way analysis of variance. The qualitative research used in-depth interviews with 5 people, namely the executives of the Subdistrict Administrative Organization, the permanent secretary of the Subdistrict Administrative Organization, the head of Permanent Secretary's Office, the director of the Treasury Division, and the director of the Engineering Division. The data were analyzed by content analysis and conclusions were drawn.

The results of the study found that 1) the overall quality of public service of Khiansa Subdistrict Administrative Organization was at a high level, ranked from most to least as follows: speed, steps, personnel, facilities, and technology and equipment. 2) The results of the comparison of the quality of public service classified by personal factors found that people from different gender and age groups had significantly different opinions on the quality of public service of Khiansa Subdistrict Administrative Organization at a statistical level of 0.05. 3) The guidelines for developing the quality of public service of Khiansa Subdistrict Administrative Organization consisted of the following. (1) Speed: setting service time standards, providing services through online channels, and setting up a diverse online platform. (2) Steps, combining the steps of submitting multiple documents in one place. (3) Personnel, regular training to develop communication skills, problem solving skills, and service-minded behaviors. (4) Facilities, providing convenient waiting areas along with clear and easy-to-understand signs to reduce confusion, and updating the service area. (5) Technology and equipment, using digital technology systems to increase convenience and reduce steps, and using automatic tools to reduce congestion among service users.

Keywords: quality development, public service, subdistrict administrative organization

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งกำหนดให้รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ อำนาจและหน้าที่ที่ถ่ายโอนจากรัฐไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นครอบคลุม 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ไฟฟ้าสาธารณะ และการจัดการแหล่งน้ำ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บริการสาธารณสุข และการจัดการศึกษาท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนนและสาธารณภัย และสุดท้าย ด้านการลงทุนทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว พัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายจากส่วนกลางมาปฏิบัติในพื้นที่ให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองในการพัฒนาชุมชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน เพื่อให้มีการจัดบริการสาธารณะเป็นไปตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อาทิ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทาง

บก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562)

การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกะเปอร์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี (พ.ศ.2566-2570) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้กำหนดนโยบายสาธารณะ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570) ออกเป็น 6 ด้าน คือ 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การพัฒนาทางการขนส่งให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน พัฒนาด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปโภค ไฟฟ้า และระบบระบายน้ำ พัฒนาด้านผังเมือง/ควบคุมอาคาร 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนางานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ พัฒนาด้านส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมพัฒนาด้านสวัสดิการสังคม พัฒนาด้านการศึกษา พัฒนาด้านการออกกำลังกาย การกีฬา และนันทนาการ 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ พัฒนาด้านส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพพัฒนาด้านศักยภาพผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น เพื่อสร้างเครือข่ายในการพัฒนา พัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พัฒนาด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว พัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ส่งเสริม อนุรักษ์ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนชาวบ้าน และภูมิปัญญาท้องถิ่น 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ พัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (แผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา พ.ศ. 2566 - 2570)

องค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาแบ่งโครงสร้างราชการออกเป็น 4 ส่วนสำคัญเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ สำนักปลัดฯ ที่ดูแลงานทั่วไปและสังคมสงเคราะห์, กองคลังที่รับผิดชอบงานการเงินและบัญชี, กองช่างที่ดูแลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และหน่วยตรวจสอบภายในที่ดูแลงานตรวจสอบการเงินและทรัพย์สิน แต่ละส่วนราชการมีหน้าที่ชัดเจนและแตกต่างกัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก (แผนอัตรากำลัง 3 ปี องค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา พ.ศ.2567-2569) ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่องค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา ได้เล็งเห็นว่าการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องจัดให้กับประชาชนในพื้นที่ให้อย่างทั่วถึง รวมถึงการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่อีกด้วย ทั้งนี้ งานบริการสาธารณะ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานพัฒนาชุมชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนารายได้ และงานสาธารณูปโภค เป็นงานที่ประชาชนรับบริการโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ซึ่งบางครั้งก็เกิดปัญหาในเรื่องของความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในกระบวนการของงานนั้น ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพตามที่ควร จนบางครั้งเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับประชาชนในการรับบริการ อีกทั้งการบริการภาครัฐที่ผ่านมามักถูกมองว่าให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพและไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ปัจจุบันการให้บริการสาธารณะที่เน้นให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ นับเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม อันจะส่งผลให้เกิดการบริการอย่างมีคุณภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมีคุณภาพมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นภาพสะท้อนให้

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดีขึ้น อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริงจากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะพื้นที่การเกษตรที่เหมาะสมสำหรับการปลูกพืชเศรษฐกิจ เช่น ปาล์มน้ำมันและยางพารา นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ซึ่งเอื้อต่อการทำเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์ อีกทั้งอำเภอเคียนซายังเป็นพื้นที่ที่มีวัฒนธรรมท้องถิ่นและวิถีชีวิตของชุมชนที่เรียบง่าย การอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีดั้งเดิมถือเป็นจุดเด่นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ โดยคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ การบริการที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมหลายด้าน เช่น การจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน และการให้บริการด้านสุขภาพ อบต.เคียนซาให้ความสำคัญกับการทำงานที่โปร่งใส การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้าถึงบริการ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้สามารถให้บริการที่รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนและการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่ การบริการที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนได้อย่างตรงจุด อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานท้องถิ่น นอกจากนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริการยังส่งผลต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้ชุมชนมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ในงานบริการสาธารณสุข งานพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนารายได้ และงานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา โดยทบทวนเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ และสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญเป็นหลัก เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์องค์ความรู้โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่การศึกษาครั้งนี้ อยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกะเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านแหลมไม้ หมู่ที่ 2 บ้านปลายทริก หมู่ที่ 3 บ้านดอนพะยอม หมู่ที่ 4 บ้านปลายคลอง หมู่ที่ 5 บ้านบางประ หมู่ที่ 6 บ้านอุดมรัตน์ หมู่ที่ 7 บ้านสุธรรมเจริญพัฒนา

## 3. ขอบเขตด้านประชากร

### 2.1 การตอบแบบสอบถาม

- สอบถามจากประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกะเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 378 คน

### 2.2 การสัมภาษณ์

- สัมภาษณ์ผู้กำหนดนโยบายการให้บริการ จำนวน 1 คน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่ควบคุม ดูแล ในงานบริการ จำนวน 1 คน หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง และผู้อำนวยการกองช่าง ที่มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานโดยตรง ในงานบริการ จำนวน 3 คน

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้แบ่งการจัดทำแผนวิจัยรวมระยะเวลาในการทำวิจัยทั้งสิ้น 12 เดือน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากมุมมองของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการวิจัย 2 วิธี ดังนี้ 1. การเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการเก็บข้อมูลจากภาคสนามโดยการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม 2. รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา หนังสือ เอกสารรายงานการวิจัย สารนิพนธ์ต่าง ๆ สิ่งพิมพ์ และสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบในการค้นคว้าการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกะเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

### การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Taro Yamane.1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา จำนวน 378 คน

### การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach)

ผู้ศึกษาได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key - Informants Interview) ซึ่งเป็นการเลือกเชิงทฤษฎี (Theoretical sampling) ซึ่งได้แก่การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อการสัมภาษณ์จากประเด็นที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบของเครื่องมือ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมและสอดคล้องกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านขั้นตอน ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยี

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างหรือแบบชี้แนะ (Guided Interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) โดยผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ไว้ก่อน มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือโดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประเด็นที่จะสัมภาษณ์ให้ชัดเจน จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่ามีกี่ประเด็น จะสัมภาษณ์ประเด็นใดบ้างอย่างน้อยเพียงใด ศึกษาประเด็นที่ต้องการทราบข้อมูล โดยการเขียนร่างคำถามที่สัมภาษณ์ และจัดลำดับเรียงประเด็นให้มีความสอดคล้อง และสามารถรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจทาน และจากนั้นนำข้อคำถาม ทบทวนแก้ไขอีกครั้ง และตรวจหาคุณภาพเครื่องแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปใช้ โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 ชุด

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยได้ดำเนินการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างหรือแบบชี้แนะ (Guided Interview) มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง โดยคำถามต่าง ๆ ได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เป็นโครงคำถามที่มีความยืดหยุ่น โครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ตามลักษณะตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยาย ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายสภาพส่วนบุคคล

สถิติอนุมาน ค่า t-test และ One-Way ANOVA ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม และ One-Way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับนักวิจัยเชิงคุณภาพนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง ซึ่งเกิดขึ้นตั้งแต่เมื่อนักวิจัยเริ่มต้นเก็บข้อมูล จนถึงเมื่อสิ้นสุดการเก็บข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ร่วมกันอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อแสดงความสำคัญของข้อมูลให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตามข้อเท็จจริงเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนาการ

นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### สรุปผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาอำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอน ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ตามลำดับ สามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาอำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ รองลงมาได้แก่ แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี มีการให้บริการในการนัดหมายล่วงหน้า ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด หรือทันท่วงที รวดเร็ว ต่อประเภทของงานบริการ และมีจุดให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาอำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านขั้นตอน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ให้บริการอย่างเป็นระบบ รองลงมาได้แก่ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เหมาะสม มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ฯลฯ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาอำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ รองลงมาได้แก่ มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ หรือช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ และมีการประสานส่งต่อที่ดี กรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการทำงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาอำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน รองลงมาได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และมีจุดร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซาอำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารในการตอบคำถาม ได้อย่างเพียงพอ และทันท่วงที การติดต่อและบริการช่องทางออนไลน์มีความสะดวก รวมทั้งมีการให้บริการข้อมูลอย่างครบถ้วน คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการทำงาน ตามลำดับ

## อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอน ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ โดยด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยกำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี ด้านขั้นตอน อยู่ในระดับมาก โดยให้บริการอย่างเป็นระบบ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรแต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ หรือช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ และมีการประสานส่งต่อที่ดี กรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารในการตอบคำถาม ได้อย่างเพียงพอ และทันท่วงที สอดคล้องกับสัณฐานุ เกิดลาภ (2559) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกาบัง จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่าผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกาบัง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนองอยู่ในระดับ ดีด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดี ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อยู่ในระดับดี และสุดท้ายด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับดีและสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชราภรณ์ โลงนารายณ์ (2566) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ วรรัมย์ (2563) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์ วิทยาลัยนครราชสีมา โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความรวดเร็วที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานีรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน แต่ภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อย่างไรก็ตามพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่มีความแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้านสอดคล้องกับสัณฐานุ เกิดลาภ (2559) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกาบัง จังหวัดจันทบุรี โดยพบว่าประชาชนที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกาบัง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเคียนซา อำเภอกียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว โดยการกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ การให้บริการออนไลน์ จัดตั้งแพลตฟอร์มออนไลน์ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในจุดที่มีผู้ใช้บริการมาก ด้านขั้นตอน สามารถทำได้โดยเน้นการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนต่าง ๆ การรวมขั้นตอนการยื่นเอกสารหลาย ๆ ส่วนไว้ในจุดเดียว อีกแนวทางหนึ่งคือการให้บริการแบบ One-Stop Service ด้านบุคลากร ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ การฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการบริการด้วยใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย การจัด



สถานที่รอคอยที่สะดวกสบายและเข้าถึงง่ายสำหรับทุกกลุ่ม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเพื่อลดความสับสน และปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้ทันสมัย สะอาด ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอน การนำเครื่องมืออัตโนมัติเพื่อลดความแออัด และการพัฒนาเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย เพื่อให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรภรณ์ โลงนารายณ์ (2566) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรีที่พบว่า ข้อเสนอแนะหากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือในระดับมากที่สุด ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น โดยนำเอาด้านกระบวนการและขั้นตอน มาประยุกต์ พัฒนาการชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดย สอดคล้องกับงานวิจัยของภิกษิต์ กัลยาณมิตร (2561) แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการ บริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี โดยพบว่า แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อ พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรของในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ขอรับบริการแก่ประชาชนได้รับทราบ และสุดท้ายคือพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการโดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับ บริการ ณ จุดเดียว

#### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรวดเร็ว โดยกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ จัดทำระยะเวลาที่ชัดเจนสำหรับการให้บริการแต่ละประเภท การให้บริการออนไลน์ จัดตั้งแพลตฟอร์มออนไลน์ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในจุดที่มีผู้ใช้บริการมาก การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมากจะช่วยลดระยะเวลาการรอและทำให้ประชาชนได้รับบริการได้รวดเร็วขึ้น การตรวจสอบสถานะของเอกสาร ใช้ระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของงานหรือเอกสารที่ไต่ยื่นไว้
2. ด้านขั้นตอน โดยการลดความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการจะช่วยให้การดำเนินการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนไม่ต้องรอคอยหรือทำเอกสารหลายขั้นตอน การให้บริการแบบ One-Stop Service ปรับใช้ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการขั้นตอน
3. ด้านบุคลากร โดยการฝึกอบรมบุคลากร ควรจัดการอบรมอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการบริการด้วยใจให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน การพัฒนาทักษะเฉพาะทาง เจ้าหน้าที่ควรมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่สามารถให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในเรื่องเฉพาะที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เชี่ยวชาญในด้านกฎหมายท้องถิ่นหรือการวางแผนพัฒนา เพื่อให้ประชาชนได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน แรงจูงใจในการพัฒนาการบริการ จัดให้มีระบบประเมินผลงานและแรงจูงใจ เช่น รางวัลหรือการยกย่องบุคลากรที่มีการบริการยอดเยี่ยม เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการจัดสถานที่รอคอยที่สะดวกสบาย มีที่นั่งเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด และเข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกกลุ่ม การจัดวางป้ายบอกทาง ป้ายบอกทางควรชัดเจนและเข้าใจง่าย ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้ทันสมัย การดูแลรักษาสถานที่ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ จะทำให้บรรยากาศการรับบริการดีขึ้น และสร้างความประทับใจให้กับประชาชน
5. ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการจะเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยการใช้ระบบดิจิทัลและอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อัตโนมัติ เช่น ระบบคิวอัตโนมัติที่ช่วยจัดการการเข้าคิวของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ หรือการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อลดการแออัด การพัฒนาเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้บริการ องค์กรควรมีเว็บไซต์ที่ทันสมัยและใช้งานง่าย ซึ่งให้ข้อมูลครบถ้วนเกี่ยวกับบริการที่มีและสามารถให้บริการออนไลน์ได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เพื่อประเมินผลของการปรับปรุงแนวทางการให้บริการ โดยการเก็บข้อมูลผ่านการสำรวจความคิดเห็นหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสำรวจความต้องการเพิ่มเติมจากประชาชน เพื่อระบุบริการใหม่ ๆ หรือการปรับปรุงที่ควรมีในอนาคต เช่น ความต้องการในการให้บริการออนไลน์ หรือการเพิ่มจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล

2. เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาการให้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในพื้นที่หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อค้นหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพและสามารถปรับใช้ได้ในปีของศึกษา

3. การศึกษาผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ควรวิจัยถึงผลกระทบของการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เช่น ระบบคิวอัตโนมัติหรือแอปพลิเคชันต่อทั้งประชาชนและบุคลากร และทำการศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงการให้บริการ เช่น งบประมาณ ข้อจำกัดด้านบุคลากร หรือข้อจำกัดทางกฎหมาย เพื่อเตรียมการวางแผนสำหรับการปรับปรุงอย่างยั่งยืน

### เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการรับบริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จักรินทร์ พรหมดิเรก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุมพล หนิมพานิช. (2547). การวิเคราะห์นโยบาย ขอบข่าย แนวคิดทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณัฐฐา แพงคำตา. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 1(4): 1-12.
- ธีรภัทร กิจจาร์ักษ์. (2563). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 12(2): 128-136.
- นิคม เอี่ยมสะอาด. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอน สแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิตยา พงษ์พานิช. (2536). การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐศึกษาเปรียบเทียบ กรณีอำเภอฮอดจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ. (2565). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- วิจิตรา พลสำโรง และคณะ. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภชัย ยาวะประภาช และ ปิยากร หวังมหาพร. (2551). **นโยบายสาธารณะไทย: กำเนิดพัฒนาการและสถานภาพของศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทจุดทองจำกัด
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560**. ว.อินทนิลทักษิณสารมหาวิทยาลัยทักษิณ. 14(2): 153-173.
- อนุวัฒน์ เกิดสูง. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี**. วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (ม.ค.-เม.ย.2563).