

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
Factors Affecting the Efficiency of Service in Commercial Affairs of Khao Mai
Kaew Subdistrict Administrative Organization Bang Lamung District,
Chonburi Province

¹บัญชา อุคง (Buncha Udong)

²พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ (Pichai Latthasaksiri)

³อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว (Aniruth Phongpaew)

⁴พิชัย ทรัพย์เกิด (Pichai Sapkerd)

⁵ทรงพล ลพพานุสรณ์ (Songpol Loppananusorn)

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์ (Faculty of Business Administration, Rajapark Institute)

Email: aniruthpp@gmail.com

Received September 23, 2021; **Revised** November 1, 2021; **Accepted** November 19, 2021

Abstract

The purposes of this survey research were to 1) study the level of service efficiency; and 2) study factors influencing service efficiency. The samples obtained by using random sampling were from 379 service users at Khao Mai Kaew Subdistrict Administrative Organization in commercial affairs. A set of questionnaires with a reliability of 0.966 was used as the research tool for data gathering. The results of the research found that the service efficiency was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.33), 2) factors affecting service efficiency were the factor of demand response (X_1), speed of service (X_2), service capability (X_3), equitable service (X_5), sufficient service (X_6), timely service (X_7), continuous service (X_8), progressive service (X_9), which could be jointly explained the variation of service efficiency of the Khao Mai Kaew Subdistrict Administrative Organization in terms of commercial affairs by 60.90%, and a forecast equation with raw score form could be written as follows:

$$\hat{Y} = 1.152 + 0.134X_1 + 0.466X_2 + 0.151X_3 + 0.162X_5 + 0.186X_6 - 0.178X_7 + 0.277X_8 - 0.423X_9$$

Keywords: Service satisfaction; Efficiency; Commercial service; Khao Mai Kaew Subdistrict Administrative Organization

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการบริการเกี่ยวกับการพาณิชย์ จำนวน 379 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.966 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ (X_1) ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ (X_2) ด้านมีความสามารถในการให้บริการ (X_3) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X_5) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X_6) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (X_7) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X_8) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (X_9) และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการบริการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ได้ร้อยละ 60.90 และเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.152 + 0.134X_1 + 0.466X_2 + 0.151X_3 + 0.162X_5 + 0.186X_6 - 0.178X_7 + 0.277X_8 - 0.423X_9$$

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในบริการ; ประสิทธิภาพ; การบริการในเชิงพาณิชย์; องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

บทนำ

จากกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเพิ่มศักยภาพ และความยืดหยุ่นการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไปภาครัฐในประเทศต่าง ๆ มักประสบปัญหาและถูกวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความสุจริตเที่ยงธรรมในการบริหารราชการแผ่นดิน รัฐบาลจำเป็นต้องให้ความสำคัญ และแสวงหาวิธีการเพื่อพัฒนา และเพิ่มศักยภาพของภาครัฐให้กลับเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงมีการนำเอาวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพคุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (Karavekphan, 2019)

การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร ให้ท้องถิ่น อย่างแท้จริง แนวคิดใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาใช้ในการให้บริการ อาทิ แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แนวคิดเกี่ยวกับการ

ให้บริการออนไลน์ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเครือข่ายหรือมีส่วนร่วมจากภายนอกและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เพื่อมุ่งเน้นตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกรักความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไปเป็นการเน้นให้ลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญ (Junker, 2017)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อกระจายอำนาจการปกครองไปยังประชาชนในระดับตำบล เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเอง หรือเรียกว่าปกครองตนเอง (Puangngam, 2007) กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่จัดทำให้พื้นที่ ได้แก่ 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) หาประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว 13) การผังเมือง (Khao Mai Kaew Subdistrict Administrative Organization, 2020)

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วอยู่ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย ฝ่ายงานที่ดูแลเกี่ยวกับการพาณิชย์จึงภาระหน้าที่ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในการกำกับดูแลการพาณิชย์ของพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีประสิทธิภาพต่อการกิจของภาครัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้มีความสะดวกรวดเร็ว จากข้อมูลที่กำลังมาข้างหน้าผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น สืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยพิจารณาจากด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็วในการบริการ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการบริการ โดยพิจารณาในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ได้แก่ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีจำนวน 7,019 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 379 ตัวอย่าง

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการบริการ

Schmenner (1995) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลดด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นต่ำลง หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการจะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่า เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานรัฐ

Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการโดยอยู่ในหลักการที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา ทั้งยังจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานเช่นจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (Suksoen, 2013) 1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อม ต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) 2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือ สถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร 3) มีความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่รู้จักศึกษา หาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วย ตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 4) ประสิทธิภาพ หมายถึง การรอบรู้ หรือรอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือ ปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียง อย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษามัคคุเทศก์ เหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว 5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือเก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบ ทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานที่ดี และควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วยงานจึงจะมี ประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงได้กรอบแนวคิดว่าคุณภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การ ตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็วในการบริการ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความพึงพอใจในบริการ โดยพิจารณาในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในเขตอำเภอบางละ มุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 7,019 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 379 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้ให้บริการด้านการพาณิชย์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยขออนุเคราะห์แจกแบบสอบถามจากฝ่ายกองคลัง เพื่อแจกแบบสอบถามกับผู้ให้บริการและรับคืนมาจนครบตามจำนวน 379 ราย

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และลงรหัสในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการให้บริการพาณิชย วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการให้บริการพาณิชย วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการให้บริการพาณิชย ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการให้บริการพาณิชยในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		ค่าระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ปัจจัยสนับสนุน	4.33	.297	มากที่สุด
คุณภาพการบริการสาธารณะ	4.50	.295	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการ	4.51	.337	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการบริการ	4.56	.473	มากที่สุด
ความสามารถในการให้บริการ	4.47	.399	มากที่สุด
ความสามารถในการสื่อสาร	4.45	.410	มากที่สุด
ความพึงพอใจในการบริการ	4.46	.327	มากที่สุด
การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.51	.433	มากที่สุด
การให้บริการอย่างพอเพียง	4.48	.429	มากที่สุด
การให้บริการที่ตรงเวลา	4.46	.467	มากที่สุด
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.42	.420	มากที่สุด
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.42	.406	มากที่สุด
ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว	4.56	.323	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) โดย ด้านคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ ด้านตอบสนองความต้องการ ด้านมีความสามารถในการให้บริการ และด้านมีความสามารถในการสื่อสารตามลำดับ ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.46) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการพิจารณาเกี่ยวกับการพาณิชย์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านช่องทางการให้บริการด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านบุคลากร ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการพิจารณาเกี่ยวกับการพาณิชย์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรอิสระ	b	SEE	Beta	t-value	p
ค่าคงที่	1.152	.178		6.466	.000*
คุณภาพการบริการสาธารณะ					
การตอบสนองความต้องการ (X1)	.134	.039	.139	3.438	.001*
ความรวดเร็วในการบริการ (X2)	.466	.046	.681	10.062	.000*
ความสามารถในการให้บริการ (X3)	.151	.038	.186	3.940	.000*
ความสามารถในการสื่อสาร (X4)	-.027	.051	-.035	-.542	.588
ความพึงพอใจในการบริการ					
การให้บริการอย่างเสมอภาค (X5)	.162	.043	.217	3.735	.000*
การให้บริการอย่างพอเพียง (X6)	.186	.038	.246	4.922	.000*
การให้บริการที่ตรงเวลา (X7)	-.178	.042	-.257	-4.235	.000*
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X8)	.277	.052	.360	5.297	.000*
การให้บริการอย่างก้าวหน้า (X9)	-.423	.062	-.531	-6.854	.000*
R = 0.781 R ² = 0.609 Adjust R ² = .600 SEE = 0.20468 F = 63.963 Sig. = 0.000*					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า มีตัวแปร 8 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการพิจารณาเกี่ยวกับการพาณิชย์ ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอิทธิพลสูงเรียงตามลำดับ คือ ด้านความรวดเร็วในการบริการ (X₂) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X₈) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X₆) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X₅) ด้านความสามารถในการให้บริการ (X₃) ด้านการตอบสนองความต้องการ (X₁) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (X₇) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (X₉) ซึ่งตัวแปรทั้ง 8 สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการพิจารณาเกี่ยวกับการพาณิชย์ ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (Y) ได้ร้อยละ 60. สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.152 + 0.134X_1 + 0.466X_2 + 0.151X_3 + 0.162X_5 + 0.186X_6 - 0.178X_7 + 0.277X_8 - 0.423X_9$$

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร พบว่า ปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ ด้านตอบสนองความต้องการ ด้านมีความสามารถในการให้บริการ และด้านมีความสามารถในการสื่อสาร ตามลำดับ ความพึงพอใจในบริการในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Piamruthai (2013) เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่า 1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทันตามความต้องการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Boonpa (2014) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ (X_1) ด้านความรวดเร็วในการบริการ (X_2) ด้านความสามารถในการให้บริการ (X_3) และความพึงพอใจในบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X_5) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X_6) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (X_7) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X_8) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (X_9) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Srisuanchik (2011) ที่ว่าคุณภาพการบริการเป็นความมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการ มีความน่าเชื่อถือเป็นไปตามมาตรฐานที่ประเมิน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ การบริการต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานให้บริการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเกิดประสิทธิภาพในการบริการมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Deemun (2017) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงนายาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแปลงนายาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

สรุปผล

1. ปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$)

2. คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ (X_1) ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ (X_2) ด้านมีความสามารถในการให้บริการ (X_3) และความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X_5) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X_6) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (X_7) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X_8) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (X_9) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการพาณิชย์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการพาณิชย์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ 60.90 และเขียนเป็นสมการถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.152 + 0.134X_1 + 0.466X_2 + 0.151X_3 + 0.162X_5 + 0.186X_6 - 0.178X_7 + 0.277X_8 - 0.423X_9$$

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการสาธารณะด้านความสามารถในการสื่อสารบริการ และความพึงพอใจด้านการบริการที่ตรงเวลา และการบริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วควรปรับปรุงเรื่องการสื่อสารกับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางเพื่อแนะนำการให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนที่มาใช้บริการต้องทราบ เช่น ควรจัดทำแผ่นพับ หรือป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการต่าง ๆ และวิธีการในการทำกิจกรรมด้านการพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรู้กำหนดการล่วงหน้า และควรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการมากขึ้นให้เพียงพอจำนวนผู้มาขอรับบริการ และควรปรับปรุงวิธีการให้บริการให้ทันสมัยเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

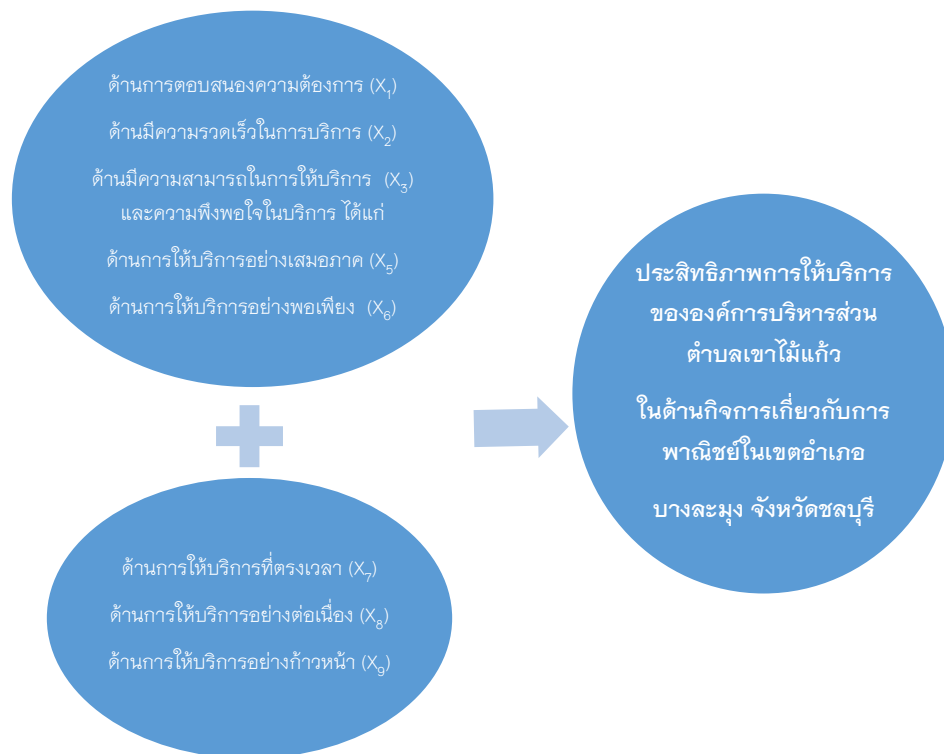
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านกิจกรรมการพาณิชย์ ซึ่งไม่ครอบคลุมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านอื่น ๆ จึงควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อได้ข้อมูลครอบคลุมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และนำข้อมูลที่ได้ไปทำการปรับปรุงการให้บริการโดยรวมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเชิงลึกโดยการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา และได้แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ (X_1) ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ (X_2) ด้านมีความสามารถในการให้บริการ (X_3) และความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (X_5) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (X_6) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (X_7) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X_8) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (X_9) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ดังแสดงได้ดังรูป



ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

References

- Boonpa, A. (2014). *Public Satisfaction with Quality of Service Provided by Phawa Sub-district Municipality, Amphoe Kaeng Hang Maeo, Chanthaburi Province*(Master of Public Administration). Burapha University.
- Deemun, S. (2017). *Factors Affecting the Public Service Efficiency of Local Governments in Plaeng Yao District, Chachoengsao Province*(Master of Public Administration). Rajabhat Rajanagarindra University.
- Junkerd, P. (2017). *The Service Quality of Nakhon Sawan City Municipality According to People's Perception*(Master of Public Administration). Nakhon Sawan Rajabhat University.

- Karavekphan, B. (2019). *Documents to Describe the Academic Process Leading to the Policy Implementation and Evaluation of Policies*. Bangkok: Master of Public Administration Program, Ramkhamhaeng University.
- Khao Mai Kaew Subdistrict Administrative Organization. (2020). *General information*. Retrieved from <http://khaomaikaew.go.th>.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill.
- Piamruthai, S. (2013). *Efficiency in Service Operation of Excise Service Office Trat Area*(Master of Business Administration). Rambhai Barni Rajabhat University.
- Puangngam, K. (2007). *Thai Local Government*. Bangkok: Expernet.
- Schmenner, R. W. (1988). Escaping the Black Holes of Cost Accounting. *Business Horizons*, 66–72.
- Srisuanchik, O. (2011). *Service Quality of Nong Om Subdistrict Administrative Organization, Thung Sri Udom District, Ubon Ratchathani Province*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Suksaen, S. (2013). *Techniques for Effective work Performance*. Retrieved from <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.