

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ
THE SERVICE PERFORMANCE EFFICIENCY OF SISAKET PROVINCIAL OFFICE OF
BUDDHIM¹

ภาณุวัฒน์ พวงศรี²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ตามสถานภาพของผู้ที่มีรับบริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง คือ พระภิกษุในสังกัดคณะสงฆ์จังหวัดศรีสะเกษทั้งสองนิกาย จำนวนประชากร 375 รูป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า พระภิกษุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีสถานภาพเป็นพระลูกวัด มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีพรรษาต่ำกว่า 20 พรรษา อยู่ในระดับการศึกษาทางธรรมระดับนักธรรมชั้นตรี-เอก และอยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.022 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.047 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของผู้มารับบริการและพรรษาของผู้มารับบริการ ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ประสิทธิภาพ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of the research were as follows: 1) to study the level of service efficiency of the Sisaket Provincial Office of Buddhism in 3 areas: Service process steps convenience 2) to compare service efficiency in various aspects of the Sisaket Provincial Office of Buddhism and 3) to study the factors of service quality that affect service efficiency of the Sisaket Provincial Office of Buddhism. The sample group was 375 monks belonging to both sects of Sisaket province. The questionnaire was used as a tool to collect data. The questionnaire was used as a research tool. Statistics were used by percent, mean, standard deviation, t-test, ANOVA analysis, F-test (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study found that Most of the monks who responded to the questionnaire had the status of monks. under the age of 40, under the age of 20, at the level of religious education at the bachelor-major level, and is at an education level lower than a bachelor's degree Opinion level of the service efficiency of the Office of Buddhism, Sisaket Province Overall, it was at a high level with an average of 4.022. The opinion level of service quality factors affecting service efficiency of the Bureau of Buddhism, Sisaket Province. Overall, it was at a high level with an average of 4.047. The results of the hypothesis test revealed the age of the service recipients and the age of the service recipients. Affecting the level of service efficiency of the Sisaket Provincial Office of Buddhism. The difference was at the statistical significance level of 0.05. On-time service in terms of providing adequate services on the continuous service and progressive service Affecting the service efficiency of the Sisaket Provincial Office of Buddhism. At the statistical significance level of 0.05.

Keywords : service quality, efficiency.

ที่มาและความสำคัญ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่องค์กร การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางการที่มีความสำคัญอย่างมาก เพื่อให้องค์กร หน่วยงาน มีระบบการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างพึงพอใจของประชาชน

การให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ (1) ด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ (2) ด้านสถานที่ การจัดการสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกเนื่องจากผู้รับบริการจากหน่วยงานมักจะใช้เวลาานกว่าจะแล้วเสร็จ ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย (3) ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย

ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ให้เป็นไปตามมาตรฐานนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ปัจจุบัน สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ มีวัดในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำนวนทั้งสิ้น 1,388 วัด แบ่งเป็นมหานิกาย 1,255 วัด ธรรมยุต 133 ซึ่งถือได้ว่าเป็นเขตพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ ในการรับผิดชอบในการสนองงานการคณะสงฆ์ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ โดยบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ จะต้องทำหน้าที่ปฏิบัติราชการทั้งกับพระภิกษุและประชาชนทั่วไป ถวายคำแนะนำ ให้คำแนะนำ การติดต่อราชการด้านต่างๆ สนองงาน และสนับสนุนการดำเนินงานของคณะสงฆ์ ทั้งการเผยแผ่การศึกษา และการคุ้มครองพระพุทธศาสนา

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการซึ่งเป็นการกิจหน้าที่ที่ต้องกระทำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งผลของการศึกษาครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ แก่ผู้มารับบริการต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ และผู้มารับบริการที่ดีขึ้นในอนาคต

คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับใด
2. สถานภาพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันหรือไม่
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ตามสถานภาพของผู้ที่มีรับบริการ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้จะศึกษาองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือพระภิกษุที่มารับบริการติดต่อราชการภายในสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ รวมทั้งสิ้น 375 รูป

3. ขอบเขตระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2565

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

1. สถานภาพ
2. อายุ
3. พรรษา
4. ระดับการศึกษาทางธรรม
5. ระดับการศึกษาทางโลก

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ศรีสะเกษ

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงานในการบริการ
2. สิ่งอำนวยความสะดวก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปหลักการได้ดังนี้

1. สอดคล้องสิ่งที่คนส่วนใหญ่ต้องการ กล่าวคือ บริการและประโยชน์ต่างๆ ที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตรงกับความต้องการ เป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะคนใดคนหนึ่ง มิฉะนั้นแล้วจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการ

2. มีความต่อเนื่อง กล่าวคือ ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องกันไป ไม่ใช่การทำบ้าง หยุดบ้าง ตามความต้องการของผู้ให้บริการ

3. มีเสมอภาค บริการที่กระทำนั้น จะต้องดำเนินการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาคกันทุกคนที่มาใช้บริการ

4. มีความประหยัด ผลที่ได้รับต้องได้มากกว่าค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการ

5. มีความสะดวก บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้สะดวก ปฏิบัติได้ง่ายๆ ทั้งยังไม่เกิดความยุ่งยากแก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมาก

มนกานต์ มีบุญลือ (2547 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ ตีมัน, 2560, หน้า 28) ได้อธิบายว่า ความพอใจในการบริการหรือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ ให้พิจารณาจาก 5 องค์ประกอบ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง การบริการ ต้องมีความเท่าเทียมและเสมอภาคกับทุกคน

2. ความสามารถในการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง ต้อง รวดเร็ว และทันต่อเวลา ในการให้บริการ

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง ความเหมาะสมของรูปแบบการให้บริการ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดการให้บริการในรูปแบบสาธารณะ

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 - 15) อธิบายว่า รูปแบบของการให้บริการที่มีคุณภาพ มีสิ่งที่จะต้องมาจำกัดความคุณภาพของการให้บริการ ได้แก่

1. ความถูกต้องถูกระเบียบกฎหมาย คือ กฎหมายจัดให้การบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการ ที่ให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การจดทะเบียนบ้านจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามกฎหมาย

2. ความเพียงพอ หมายถึง จำนวนของเจ้าหน้าที่ จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีประชาชนไม่ต้องต่อคิว

3. เสมอภาค หมายถึง ต้องบริการทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่มีชั้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้หมายถึง จะต้อง มี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถจะใช้วิธีการได้หลายแบบตามบริบทของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากระบบการให้บริการ เช่น One - Stop Service

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง บริการประชาชนทันที ทันเวลา

4.3 ระบบบริการมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพ มีแบบแผนการที่แน่นอน พยากรณ์ได้ เป็นที่พึ่งอาศัยของผู้รับบริการได้ และเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความมีมาตรฐานด้านวิชาการหรือด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการประเภทที่อาศัยหลักการทางวิชาการ รวมไปถึงความรู้ความสามารถและเทคนิคต่างๆ อาทิ วิทยาศาสตร์การแพทย์ เสมียนตรา กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้ จะมีคุณภาพที่ดีต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

Millet (1954,อ้างถึงใน ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคนอื่นๆ,2564,หน้า 734-735) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความพึงพอใจและผลกำไรที่ได้จากการดำเนินงาน

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง โดยมีทัศนคติที่ว่าความเสมอภาคของผู้รับบริการทุกคน ได้ผลตอบแทนที่เป็นการกระทำอย่างเสมอภาคกันในมุมมองของระเบียบ ปราศจากอภิสิทธิ์ชน ในการให้บริการต้องใช้รูปแบบการให้บริการเหมือนกันกับประชาชนทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งหากไม่แล้วเสร็จทันเวลา อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจต่อผู้มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การมีความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ จำนวนการให้บริการ

4. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง มีความสม่ำเสมอในการให้บริการโดยคำนึงถึงหลักการบริการสาธารณะ โดยที่ไม่ถือเอาความต้องการของหน่วยงานเป็นหลักกว่าควรจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การแก้การปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีคุณภาพหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น กล่าวอีกในหนึ่งคือ การไปประสิทธิภาพที่ดีขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรน้อยลง

สามารถ ยิงคำแหง (2553 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ ตีมัน,2560 หน้า 28) ได้ให้ความคิดเห็นว่า การให้บริการหรือต้อนรับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการพนักงานต้องแต่งกายเรียบร้อย ต้อนรับลูกค้าอย่างเสทอภาค เต็มใจและใส่ใจบริการ มีความรู้ความสามารถในงานของตนเอง ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด มีการพัฒนาระบบงานโดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา

ติน ปรัชญาพทุทธ์ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2537, หน้า 12-14) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ 1) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่ง่ายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็วหรือทำงานถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนของทางราชการ

2) ประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผล 3) ประสิทธิภาพด้านงบประมาณ หมายถึง ได้ผลลัพธ์มากกว่าต้นทุนที่ใช้จ่าย หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้น

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพกระบวนการทำงานที่สามารถมองเห็นปัญหาและสามารถแก้ปัญหาได้ อย่าสำเร็จลุล่วงไปได้ โดยใช้ความรู้ความสามารถและมีลำดับขั้นตอนการทำงาน รู้จักการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยผลลัพธ์ที่ได้ต้องมีคุณภาพ ประหยัด ถูกต้องตามระเบียบราชการ และทันเวลา ในแง่ของคำว่าประสิทธิภาพของการบริการคือการทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในกระบวนการทำงานขององค์กรทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจเป็นเครื่องวัดหนึ่งที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงกุลสมบัติ (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้ (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วน ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน การเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กาญจนา คงนุ้ย, ชูศักดิ์ เอกเพชร และสมคิด นาคขวัญ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีโดยรวม มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (4) ด้านอาคารสถานที่โดยรวม มีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามเพศ คณะ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ความถี่ของการใช้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมและรายด้านมีระดับการปฏิบัติหรือระดับความเหมาะสมไม่แตกต่างกัน

พระทวี ข่ายมณี, สุทธิพงษ์ สายาพัฒน์, สุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ, วาริณี โสภจร และสุรเชษฐ์ โนนม่วง (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกแต่ละด้านพบว่า (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.54 (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.72 (3) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.57 (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.58 (5) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.61 (6) ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.75 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีเพียงตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร : ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พระภิกษุในสังกัดคณะสงฆ์จังหวัดศรีสะเกษ สังกัดวัดในเขตปกครองคณะสงฆ์จังหวัดศรีสะเกษ โดยประกอบไปด้วย พระภิกษุสังกัดมหานิกาย และพระภิกษุสังกัดธรรมยุติกนิกาย ซึ่งมีจำนวน พระภิกษุที่มีอยู่ในจังหวัดศรีสะเกษทั้งหมด 5,807 รูป โดยแบ่งเป็น มหานิกาย 5,518 รูป ธรรมยุต 289 รูป (ที่มา : ข้อมูลทะเบียนพระภิกษุจังหวัดศรีสะเกษ, 2564-2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พระภิกษุในสังกัดคณะสงฆ์จังหวัดศรีสะเกษทั้งสองนิกาย โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างให้มีค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่ม .05 เมื่อใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จะได้จำนวนตัวอย่างประชากร 375 รูป ซึ่งเป็นพระภิกษุที่มารับบริการติดต่อราชการภายในสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม 2565

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรอิสระ (Impendent Variables) ได้แก่

1) ลักษณะส่วนบุคคลผู้มารับบริการ ได้แก่ สถานภาพ อายุ พรรษา ระดับการศึกษาทางธรรม ระดับการศึกษาทางโลก

2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงานในการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ อายุ พรรษา ระดับการศึกษาทางธรรม ระดับการศึกษาทางโลก

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ (1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 นี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Rensis, 1997) กำหนดน้ำหนักคะแนน (scoring) ของตัวเลือกแบบสอบถามเชิงบวก จำแนกระดับการให้บริการเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ระดับการให้บริการ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับการให้บริการ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับการให้บริการ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับการให้บริการ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ระดับการให้บริการ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

4. แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ เป็นคำถามปลายเปิด (open ended)

4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 หาคความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา ก่อนนำไปทดลองใช้ โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหามีค่า IOC เท่ากับ 0.95

4.2 หาคความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้เลือกส่วนราชการที่มาติดต่อกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ และนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น จำนวน 30 ชุด การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางสังคมศาสตร์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, L.J. 1970, p.58) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัด (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2541, หน้า 62) โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุด ซึ่งใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา พบว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.876 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับพระภิกษุที่รับบริการติดต่อราชการกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ รวมทั้งสิ้น 375 รูป โดยให้พระภิกษุเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ เมื่อครบตามจำนวนประชากรแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาลงรหัสให้คะแนนในแต่ละข้อและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อไป

5.2 เมื่อนำแบบสอบถามจำนวน 375 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว กำหนดให้คะแนนตามลำดับของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำผลคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดประสงค์ต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percent)

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา กำหนดค่าตัวแปร เป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามในด้านต่างๆ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการบริการ/ประสิทธิภาพน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการบริการ/ประสิทธิภาพน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการบริการ/ประสิทธิภาพปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการบริการ/ประสิทธิภาพมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการบริการ/ประสิทธิภาพมากที่สุด

7. สถิติการทดสอบสมมติฐาน

7.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันตามสถานภาพของผู้มารับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-Test, และ F-Test ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

7.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของพระภิกษุผู้ตอบแบบสอบถาม พระภิกษุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพระลูกวัด จำนวน 239 รูป คิดเป็นร้อยละ 67.7 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 160 รูป คิดเป็นร้อยละ 42.7 ส่วนใหญ่มีพรรษาต่ำกว่า 20 พรรษา จำนวน 238 รูป คิดเป็นร้อยละ 63.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาทางธรรมระดับนักธรรมชั้นตรี-เอก จำนวน 266 รูป คิดเป็นร้อยละ 70.9 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาทางโลกระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 245 รูป คิดเป็นร้อยละ 65.3

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ

ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ สรุปทั้ง 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการอย่างตรงต่อเวลา มีผลเฉลี่ยเท่ากับ 4.155 ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีผลเฉลี่ยเท่ากับ 4.143 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีผลเฉลี่ยเท่ากับ 4.001 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีผลเฉลี่ยเท่ากับ 3.978 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีผลเฉลี่ยเท่ากับ 3.959 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ สรุปทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.106 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.017 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.007 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันตามสถานภาพ อายุ พรรษา การศึกษาทางโลก และการศึกษาทางธรรมของผู้มารับบริการ พบว่า สถานภาพของผู้มารับบริการมีระดับการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษโดยรวมไม่แตกต่างกัน อายุของผู้มารับบริการมีระดับการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พรรษาของผู้มารับบริการมีระดับการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาทางธรรมของผู้มารับบริการมีระดับการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษโดยรวมไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาทางโลกของผู้มารับบริการมีระดับการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

5. ข้อเสนอแนะ

1) จากการศึกษา ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แม้ว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ จะอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่จากผลการศึกษาวิจัย ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง โดยผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

1.1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการดำเนินการต่างๆ ให้เหมาะสม ในบางกรณีไม่ควรจะใช้เวลาให้การดำเนินการนานเกินไป ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้พระภิกษุสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและทั่วถึง ควรมีการชี้แจงและแก้ไขปัญหาเมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรเพิ่มกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพระภิกษุหรือผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษควรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ชัดเจน

1.2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการจัดพิธีต่างๆ ทางพระพุทธศาสนาอย่างเพียงพอ เหมาะสม ควรมีป้ายบอกทางชัดเจน เช่น ห้องผู้อำนวยการ ห้องกลุ่มงานต่างๆ ควรจัดสถานที่ทำงานสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรจัดสถานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคารให้มีความสะดวก

1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำภายหลังบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับพระภิกษุและผู้มารับบริการ ควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนที่คุ้นเคย ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพนุ่มนวล มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการแก่พระภิกษุและผู้มารับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนเป็นอย่างดี เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ไม่ควรนำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว

2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งปัจจัยคุณภาพทุกการให้บริการทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ แม้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่จากผลการศึกษาวิจัย ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง โดยผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

2.1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ไม่ควรเลือกปฏิบัติกับพระภิกษุรูปหนึ่งรูปใด ควรแจ้งสิทธิแก่พระภิกษุในการบริการอย่างเท่าเทียมไม่มีความเหลื่อมล้ำ และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม

2.2) ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรให้บริการแก่พระภิกษุและผู้มารับบริการให้ทันต่อความต้องการใช้งาน ควรให้บริการแก่พระภิกษุและผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ

2.3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ควรทำงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของพระภิกษุและผู้มารับบริการ และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก ควรมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันทีเมื่อการบริการหยุดชะงัก และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีความพร้อมต่อการให้บริการเสมอ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานนั้นๆ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารต่างๆ เป็นต้น

2.5) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคณะสงฆ์ ควรมีการพัฒนาคุณภาพของผลงานให้ดียิ่งขึ้น และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้พระภิกษุและผู้มารับบริการเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวก

บรรณานุกรม

กาญจนา คงนุ้ย ชูศักดิ์ เอกเพชร และสมคิด นาควัชฎ. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. บทความวิจัย, ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี .วารสาร นาคบุตรปริทรรศน์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ที่มาออนไลน์.

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nakboot/article/view/96337/75206>.

วันที่สืบค้น 5 กันยายน 2565.

ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. (2537). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สถาบันวิจัยสังคม.

พระทวี ช่างมณี และคณะ. (2562). *ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอมือทองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน. บทความวิจัย. วารสารวิชาการธรรมทรรศน์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 3 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น. ที่มาออนไลน์.

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/dhammadhas/article/view/182533>.

วันที่สืบค้น 5 กันยายน 2565.

- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 11 ฉบับที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดศรีสะเกษ. (2565). *เอกสารข้อมูลทะเบียนพระภิกษุจังหวัดศรีสะเกษ พ.ศ. 2564-2565*. ศรีสะเกษ : กลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์.
- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2565). *ระบบทะเบียนวัด (จังหวัดศรีสะเกษ)*. ที่มาออนไลน์. <http://binfo.onab.go.th/Temple/Temple-List-view.aspx> วันที่ สืบค้น 15 สิงหาคม 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2558). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534*. ที่มาออนไลน์. <https://www.hii.or.th/wp-content/uploads/2020/09/พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน-2534.pdf>. วันที่สืบค้น 31 สิงหาคม 2565
- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2565). *กฎกระทรวง : กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. 2557*. ที่มาออนไลน์. <https://onab.go.th/th/content/category/detail/id/490/iid/15166>. วันที่สืบค้น 25 สิงหาคม 2565
- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2565). *ประวัติสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ*. ที่มาออนไลน์. . <https://onab.go.th/th/content/page/index/id/1>. วันที่สืบค้น 25 สิงหาคม 2565
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือ ทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. 5th ed. New York : Harper Collins.
- John D.Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New york : Mc Graw Hill Book, Company.
- Likert, (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York : Wiley & Son.
- Yamane, Taro. (1970). *Statics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York : Harper and Row Publication.