

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์¹

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES OF HUA HIN MUNICIPALITY PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

ไพรัตน์ ยิ่งยง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรภายในส่วนราชการของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 277 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง แบบเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้าง รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากร 2) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมา คือ ด้านการเมือง และน้อยที่สุด คือ ด้านเศรษฐกิจ 3) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการสาธารณะของพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านเวลาในการดำเนินงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ, ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยภายในองค์กร, ปัจจัยภายนอกองค์กร

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปปัญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This study the objective is to study factors affecting the efficiency of public services of Hua Hin Municipality. Prachuap Khiri Khan Province The sample group used in the study were personnel within the government agencies of Hua Hin Municipality. Prachuap Khiri Khan Province, 277 people, were obtained from a random sampling survey. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation. Comparison of sample means and one-way analysis of variance. The results of the study found that 1) internal factors affecting the efficiency of public services The aspect that most affects the efficiency of public services is the structural aspect, followed by the strategic aspect, and the least is the personnel aspect. 2) External factors that affect the efficiency of public services of Hua Hin Municipality. The aspect that most affects the efficiency of public services is the technology aspect, followed by the political aspect, and the least is the economic aspect. 3) Comparison of the efficiency of public service performance of employees and employees of Hua Hin Municipality. The aspect with the highest average was the quality of work, followed by the quantity of work. Operational expenses and the least are the time of operation.

Keywords: efficiency in public service delivery, personal factors, internal organizational factors, external organizational factors

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเรียกอีกอย่างว่า การบริหารงานส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักของการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมานั้นให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่น เพื่อท้องถิ่นจะสามารถบริหารจัดการตนเองในเรื่องต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดบทบาทหน้าที่ อำนาจทางการบริหารไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการ

ดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม
วรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และ
อำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

เทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่อาศัยอำนาจ
ตามกฎหมายเทศบาล โดยมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ขึ้นเมื่อปี
พุทธศักราช 2480 มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลพื้นที่ภายในของตำบลหัวหิน ตำบลหนองแก ตำบลหัวหิน
และอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
หัวหิน ถึงแม้จะได้รับรางวัลการันตีคุณภาพมากมาย แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน
และการให้บริการ รวมถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งอาจประกอบด้วยปัจจัยภายใน เช่น นโยบาย
กฎระเบียบ งบประมาณ ข้อกฎหมาย และบุคลากร รวมไปถึงปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรใน
พื้นที่ ระบบเศรษฐกิจ หรือแม้กระทั่งสถานการณ์การเมืองในปัจจุบัน เป็นต้น

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้พิจารณาถึงความสำคัญของปัญหาด้านการจัดทำ
บริการสาธารณะและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ
จำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะ
ของการให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องสำคัญ และผู้ศึกษายังมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพราะเทศบาล
เมืองหัวหินเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การจัดทำบริการ
สาธารณะอยู่ภายใต้ความคาดหวังของประชาชน

คำถามในการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อความต้องการของ
ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

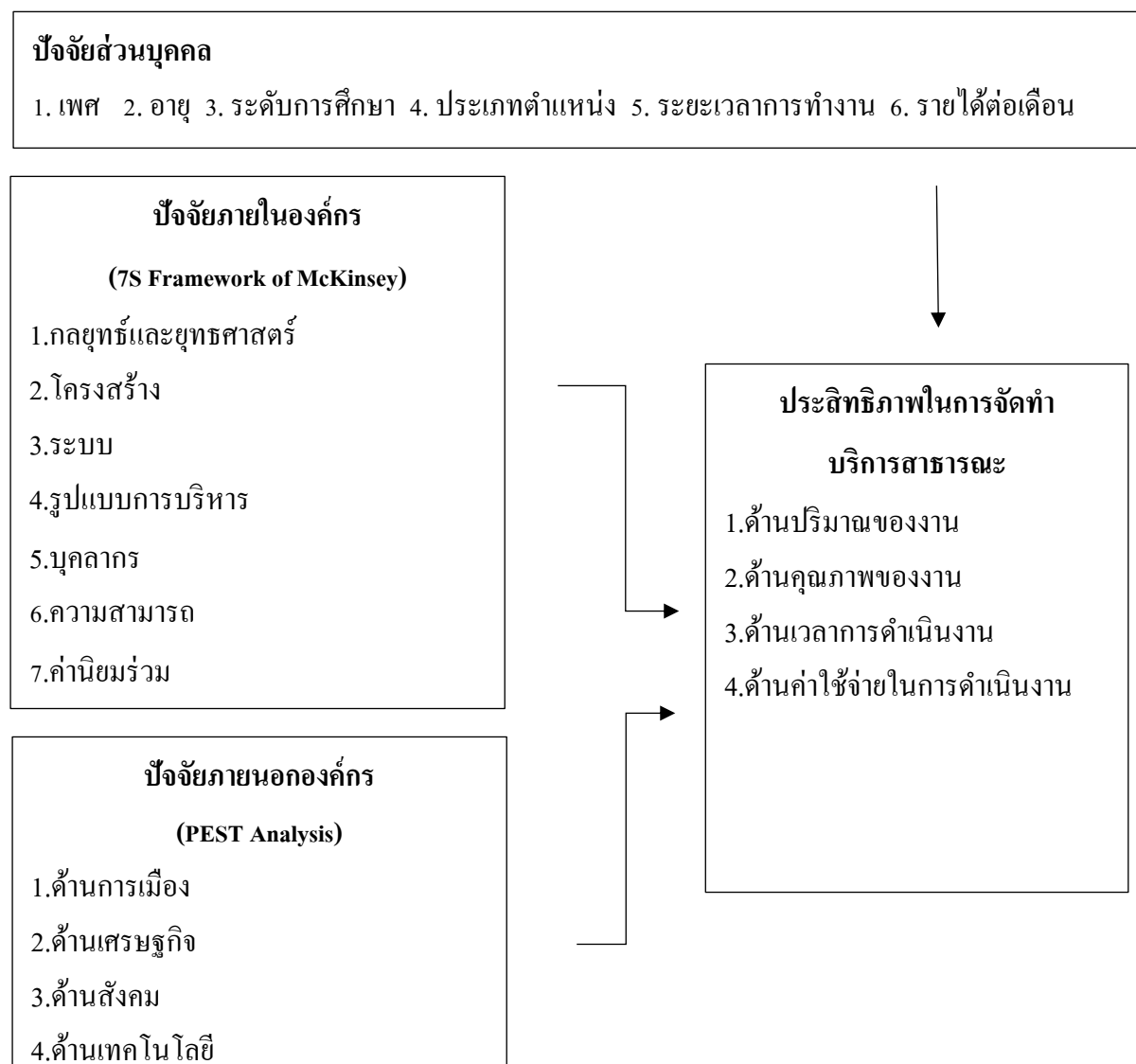
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากบทความทางวิชาการ

ตำรา สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร 7S Framework of McKinsey
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร PEST Analysis
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ พนักงานและลูกจ้างส่วนราชการต่าง ๆ ในหน่วยงานเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 903 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน จำนวน 195 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 20 คน พนักงานจ้างทั่วไป/ภารกิจ จำนวน 688 คน รวมทั้งหมด 903 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณจากสูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05) ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 277 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งช่วงชั้น

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 7 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) ประเภทตำแหน่ง
- 1.5) ระยะเวลาการทำงาน
- 1.6) รายได้ต่อเดือน

2) ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 7 ด้าน

- 2.1) กลยุทธ์และยุทธศาสตร์
- 2.2) โครงสร้าง
- 2.3) ระบบ
- 2.4) รูปแบบการบริหาร
- 2.5) บุคลากร
- 2.6) ความสามารถ
- 2.7) ค่านิยมร่วม

3) ปัจจัยภายนอกองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 3.1) ด้านการเมือง
- 3.2) ด้านเศรษฐกิจ

3.3) ด้านสังคม

3.4) ด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1.1) ด้านปริมาณของงาน

1.2) ด้านคุณภาพของงาน

1.3) ด้านเวลาการดำเนินงาน

1.4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน รายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน จำนวน 35 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็น เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด และการใช้ข้อความที่เหมาะสม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและสอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละตัวแปร (Content Validity) ที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) หลังปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำโดยนำแบบสอบถามไปทดลองทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพื่อคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยภายในองค์กร

ปัจจัยแรงภายในองค์กร	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. กลยุทธ์และยุทธศาสตร์	.982	5
2. โครงสร้าง	.982	5
3. ระบบ	.982	5
4. รูปแบบการบริหาร	.982	5
5. บุคลากร	.982	5
6. ความสามารถ	.982	5
7. ค่านิยมร่วม	.982	5

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยภายนอกองค์กร

ปัจจัยแรงภายนอกองค์กร	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. ด้านการเมือง	.963	5
2. ด้านเศรษฐกิจ	.966	5
3. ด้านสังคม	.962	5
4. ด้านเทคโนโลยี	.962	5

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ

ปัจจัยประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. ด้านปริมาณของงาน	.985	5
2. ด้านคุณภาพของงาน	.985	5
3. ด้านเวลาการดำเนินงาน	.985	5
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	.985	5

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล และทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวน 277 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยทำการยื่นหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลการศึกษา โดยขอความอนุเคราะห์จากนายกเทศบาลเมืองหัวหิน เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลพนักงานและลูกจ้าง

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถาม โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

6.1. การจัดเตรียมข้อมูล ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมามาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้แปลงเป็นรหัสในโปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

6.2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการให้บริการสาธารณะของพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน โดยจะเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามเชิงบวก ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักการว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน จะเห็นได้ว่าคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ $5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ $4/5 = 0.8$

การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระดับคะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานและลูกจ้างของหน่วยราชการในเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 277 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 67.1 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.3 ตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 50.2 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6 และมีระยะเวลาทำงาน 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0

2. การวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการศึกษาปัจจัยภายใน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านความสามารถ และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร พบว่า ด้านที่

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้าง รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากร

3. การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการศึกษาปัจจัยภายนอกองค์กร 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยีในองค์กร พบว่า ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมา คือ ด้านการเมือง และน้อยที่สุด คือ ด้านเศรษฐกิจ

4. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการสาธารณะของพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านเวลาในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยศึกษาทั้งในส่วนของการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองหัวหิน และศึกษาความพร้อมของหน่วยงานและบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ควรมีการส่งเสริมด้านความรู้ การฝึกอบรมให้กับพนักงานภายในเทศบาล เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ตรงตามเกณฑ์คุณภาพที่เทศบาลตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ใช้ในการลดข้อผิดพลาดของงานที่อาจส่งถึงประสิทธิภาพและพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเทศบาลต่อไป

บรรณานุกรม

- Gronroos, C.S. (1990). Experience and brain development. Child Development. Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). Educational administration; theory.
- Jane F. Hansberry. (2005). An exploration of collaboration and organizational effectiveness in Denver County Human Service Organization.
- Katz, D. & Danet Brenda. (1973). Bureaucracy and the Republic. New York: Basic Books.
- Kotler. (2003). Marketing Management (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Steve and cook. (1995). Practical Teamwork for Customer Service. Team Performance Management. Vol.1, Issu, pp.53.
- Weber, P. (1967). Consumer behavior in different areas, New York; Harper & Row.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วิญญชน, 2546.
- กรชูลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษม แก้วสนั่น และคณะ. (2566). การบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล. วารสารมหาจุฬานครธรรมส์ ปีที่ 10 ฉบับที่ 5 (พฤษภาคม): Vol.10 No.5 (2023).
- จารุกัญญา อุดานนท (บทคัดย่อ) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 (หน้า 79 - 95).
- จารุกัญญา อุดานนท. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 2.
- ชวนพิศ เงินฉลาด. (2562). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุดมวิทยาภาคใต้. หลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. (2558). การประชุมหาข้อสรุปวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14 หน้า 1096.
- ชัยสรา จันทะโร. (2559). การจัดบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารองค์การภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ฐิติรัตน์ อินตะพิกุล.(2555). การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงใหม่. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของธุรกิจรับผลิตอาหารเสริมครบวงจรใน
อำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร. วารสารรัฐศาสตรศาสตรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย (Online) ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2565.

ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และคณะ. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท
ประธานการไฟฟ้า จำกัด. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร วิทยาเขตอีสาน ปีที่ 3 ฉบับ
ที่ 1 มกราคม - เมษายน 2565.

ดร.ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. แหล่งที่มา <https://drpiyanan.com>.

ตระกูล อมรนาถ. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สำนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. แหล่งที่มา www.huahin.go.th.

ทวนธง ครูทจื้อนและคณะ (2564). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563. วารสารบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีที่10 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564) หน้า 94-117.

ทวนธง ครูทจื้อนและคณะ (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหาร
ศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2565) หน้า 47-62.

ธนวิทย์ บุตรอุดม. (2560). ปัจจัยความสำเร็จในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดลำปาง. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วารสาร
การเมือง การบริหาร และกฎหมายปีที่ 9 ฉบับที่ 3, (หน้า 174-194).

นิมนาน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจเครื่องสำอางใน
เขตจังหวัดปทุมธานี. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาการจัดการทั่วไป คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นางสาวชนนภรณ์ พรรณราย. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
เทศบาลตำบลไม้ยา อ. พญาเม็งราย จ. เชียงราย. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, พุทธศักราช 2562.

นางสาวชนภรณ์ พรหมราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นางสาวอาทิตย์กาศ สาและ และคณะ. (256). ทฤษฎีเกี่ยวกับ PEST Analysis (หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สำราญ ท้าวเงิน และคณะ. (2561). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

พระสิทธิชัย วิสุทฺโธ (หวานผล). (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาล ในอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.

มุตตอพา หมัดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (พุทธศักราช 2540). หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114 ตอนที่ 55 ก หน้าที่ 73, วันที่ 11 ตุลาคม 2540.

รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เฒ่าภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (พ.ศ. 2562).

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอห้วยไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

วัชร ภูรักษา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ. พญาเม็งราย จ. เชียงราย. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

สุธิมา ชีวเกษมสุข. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค กลยุทธ์การตลาด และการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจผลิต
จำหน่ายชุดชั้นในสตรีในเขต กทม. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุธินี เจริญเครือและพินิจ เจริญวัฒน์. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบล ปากน้ำปราม อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารศิลปการ
ศึกษาศาสตร์วิจัย ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2556).

เสาวลักษณ์ คิมัน. (2560, หน้า 17). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาปีที่ 11
ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2564) หน้า 732-745.

อุทัย หิรัญโต. (2523). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรกษาตามตัวชี้วัด
ธรรมาภิบาล. วารสารสารสนเทศ Vol. 14 No. 2 (2015): กรกฎาคม - ธันวาคม 2558 สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.