

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
Guidelines for improving the Efficiency of Public Services of
Huai Khamin Administrative Organization

พัชรภรณ์ โล่ห์นารายณ์^{1*} เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล² และวิกานดา ชัยรัตน์³
Patcharaporn Lonarai^{1*}, Settawat Chokworakul² and Wikanda Chairat³

Received : September 13, 2023; Revised : November 7 , 2023; Accepted : November 7, 2023

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 118 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.65) ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.84) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามอายุต่างกัน ระดับ

¹⁻²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา; Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Thailand.

³คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา; Faculty of Education, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : aumbuayai_@hotmail.com

Citation : Lonarai, P., Chokworakul, S. and Chairat, W. (2023). Guidelines for improving the efficiency of public services of Huai Khamin administrative Organization. *Journal of Local Governance and Innovation*.



7(3) : 241-256; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>

ประสิทธิภาพการให้บริการไม่ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกัน ระดับประสิทธิภาพ การให้บริการต่างกัน

ข้อเสนอแนะหากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นหรือในระดับมากที่สุด ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น โดยนำเอาด้านกระบวนการและขั้นตอนมาประยุกต์พัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

คำสำคัญ (Keywords) : การพัฒนาประสิทธิภาพ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research study is to 1) study the work efficiency of the people 2) to provide the efficiency of the people 3) to provide a research study of the work efficiency of the people. Huai Khamin Subdistrict Administrative Organization Dan Chang District, Suphan Buri Province, sample group Characteristics of the study: 118 people. Data were analyzed using descriptive statistics, including setting standard values and standards and structured interviews with 5 people. The results of the research found that the performance of citizens, especially at a moderate level, when considering the resources aspect of monitoring, top executives had the highest level of control ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.65), followed by the highest level of control. Maintaining the feeling and aspect of the facility ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.65), control systems and procedures have the highest working ability ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.84). Comparing the efficiency of public service delivery Classified according to different ages Service efficiency levels are no different. Classified according to educational level and occupation, different performance levels Different services. Suggestions if the Huai Khamin Subdistrict Administrative Organization wants to improve the efficiency of services for the people who use the services to be more efficient or at the highest level. The quality of service must be improved to reach a

Citation : พัชรารักษ์ โฉนารายณ์, เศรษฐวิวัฒน์ โชควรรกุล และวิภาดา ชัยรัตน์. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ



ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7(3) : 241-256; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>

better standard. By applying processes and procedures. Develop clarity in diagrams showing service steps that are convenient, fast, simple, and not complicated.

Keywords : Improving Efficiency, Public Service, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะของรัฐให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เป็นไปตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากรค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชน ดำเนินการปกครองและทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง นอกจากนั้นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารยังเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยมีส่วนได้เสียในการปกครองและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีภารกิจหลักคือ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดประกอบกับรัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการอันส่งผลทางตรงและทางอ้อมกับประชาชนประชาชนย่อมได้รับการบริการของรัฐที่ดีมีคุณภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นธรรม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วในการจัดการบริการในส่วนที่จะต้องจัดบริการต่างๆ ให้ทั่วถึงและครอบคลุมด้วยความเสมอภาค จากการติดตามประเมินผลการให้บริการประชาชน พบว่า มีประชาชนมีการร้องเรียนผ่านทางเฟส ทางไลน์ การเขียนคำร้องขอความช่วยเหลือต่างๆ ที่ไม่ได้รับความสะดวก (งานบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น, 2564 : 26-27)

จากความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง

จังหวัดสุพรรณบุรี โดยศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีวิธีดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเคยได้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น และมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 118 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น และมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

Citation : พัทธราภรณ์ โถนารายณ์, เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล และวิภาดา ชัยรัตน์. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ



ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7(3) : 241-256; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>

1.2.1 การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ .05 ใช้สูตรการคำนวณ ของ Yamane (1967 : 725)

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่าง และเนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรอยู่กระจัดกระจายกัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเลือกการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (สุวิมล ว่องวาณิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย, 2546 : 122) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นหมู่บ้าน ทั้ง 16 หมู่บ้าน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มเป็นอำเภอใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (เพื่อเลือกสมาชิกภายในตำบลห้วยขมิ้นตามจำนวนที่กำหนด)

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

นำผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 ในข้อค้นพบที่มีระดับการให้บริการในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด 2 อันดับ ในแต่ละด้านมากำหนดเป็นคำถามในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เพื่อใช้ในการศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง จำนวน 5 คน ประกอบด้วย 1) คณะกลุ่มผู้บริหาร อบต.พลับพลาไชย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี (2 คน) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาไชย รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาไชย 2) กลุ่มข้าราชการ อบต. พลับพลาไชย อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี อายุงาน 3 ปีขึ้นไป (3 คน)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี คือ แบบสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง และการสัมภาษณ์ โดยใช้

การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นนำมาเรียบเรียงแล้วนำเสนอข้อมูลเป็นแบบความเรียง

ผลการวิจัย (Research Results)

1) การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

ภาพรวมรายด้าน	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	3.18	0.84	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวก รวดเร็ว	3.64	0.65	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.69	0.65	มาก
4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	0.63	มาก
รวม	3.48	0.71	ปานกลาง

2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่าน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อายุ 18-29 ปี รองลงมาคือ อายุ 30-49 ปี

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตาม อายุ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	อายุ						F	p
	18-29 ปี		30-49 ปี		50 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	3.14	0.77	3.10	0.85	3.33	0.92	0.784	0.459
2. ด้านความสะดวก รวดเร็ว	3.76	0.62	3.55	0.65	3.63	0.69	1.074	0.345
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	0.61	3.60	0.66	3.64	0.67	1.496	0.228
4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	0.62	3.57	0.54	3.56	0.74	1.378	0.256
รวมทุกด้าน	3.56	0.69	3.48	0.67	3.39	0.79	0.539	0.585

3) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา								F	p
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	3.09	.72	3.20	.85	3.18	.87	3.15	.86	.053	.984
2. ด้านความสะดวก รวดเร็ว	3.37	.60	3.64	0.66	3.72	0.66	3.59	0.62	.947	.421
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.65	0.60	3.74	0.59	3.69	0.67	3.64	0.70	.128	.943
4. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	0.67	3.64	0.64	3.68	0.62	3.45	0.62	.817	.487
รวมทุกด้าน	3.58	0.97	3.46	0.74	3.56	0.62	3.27	0.73	.956	.416

4) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป รองลงมาคือ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิภาพ การให้บริการ		1. ด้าน กระบวนการ และขั้นตอน	2. ด้านความ สะดวก รวดเร็ว	3. ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม ทุกด้าน
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ	$\bar{X}$ S.D.	3.12 1.04	3.45 0.74	3.58 0.70	3.30 0.72	3.20 0.76
เจ้าของกิจการ/ ร้านค้า/ค้าขาย	$\bar{X}$ S.D.	2.87 0.80	3.54 0.71	3.59 0.65	3.58 0.60	3.27 0.71
พนักงานบริษัท/ พนักงานร้านค้า	$\bar{X}$ S.D.	3.32 0.89	3.76 0.50	4.03 0.50	3.85 0.51	3.52 0.67
อาชีพอิสระ/ธุรกิจ ส่วนตัว/รับจ้าง ทั่วไป	$\bar{X}$ S.D.	3.28 0.94	3.75 0.67	3.68 0.62	3.66 0.63	3.69 0.67
เกษตรกร/กรม/ ปศุสัตว์/ประมง	$\bar{X}$ S.D.	3.31 0.67	3.65 0.56	3.65 0.67	3.66 0.65	3.55 0.68
นักเรียน/ นักศึกษา/ว่างงาน	$\bar{X}$ S.D.	2.72 0.76	3.48 1.08	3.66 0.88	3.54 0.65	3.37 0.93
F		1.280	.634	1.102	1.114	1.395
p		.278	.675	.363	.357	.232

Citation : พัทธภรณ์ โฉนารายณ์, เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล และวิภาดา ชัยรัตน์. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ

ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารการบริหารการ
ปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7(3) : 241-256; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>

5) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

5.1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการการอธิบายต้องเข้าใจและไขข้อสงสัยของประชาชนโดยใช้การสื่อสารภาษาที่สร้างความเข้าใจที่ง่ายให้คนทุกระดับเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก คนที่จะให้บริการประชาชนต้องมีความพร้อมที่จะบริการประชาชนที่จะทำให้ประชาชนให้สามารถเข้าใจในระบบบริการ บุคลากรควรผ่านการฝึกอบรมทางด้านนี้มาเฉพาะ และต้องมีใจรักการบริการ โดยนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ควรนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการลดขั้นตอนทำให้สะดวกประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

5.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็ว การสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญเมื่อมาติดต่อหน่วยงานราชการต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับวิวัฒนาการที่เปลี่ยนไปเพื่อลดการสื่อสารที่ผิดพลาด แบบฟอร์มต้องเหมาะสมสามารถตอบข้อซักถาม จากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทาง การสื่อสารและให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้การบริการที่ทันตามยุคสมัย

5.3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการสื่อสารที่แสดงออก จากความคิด ความรู้สึก กิริยา วาจา บุคลิกภาพที่ดี สีหน้า น้ำเสียง จะช่วยให้ผู้ติดต่อคลายความกังวลจะสร้างความ ประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็นและประชาชนผู้รับบริการมีความสุขใจที่จะติดต่อ ขอรับบริการ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย หลายชนชั้น เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ให้ได้ หากเรามีทัศนคติ ต่องานบริการดี มีใจรักงานบริการย่อมแสดงออกมาทางสีหน้าท่าทาง และน้ำเสียงในการให้บริการ การตรงต่อเวลาเป็นคุณสมบัติพิเศษที่เป็นตัวบ่งชี้ความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการทำงาน การมีทิศทางในการบริหารเวลาที่ชัดเจนเป็นผลให้การให้บริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

5.4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก การมีห้องน้ำ-ห้องส้วมสาธารณะ ที่สะอาด เพียงพอ ปลอดภัย และไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับประชาชน ห้องน้ำจะมีความปลอดภัยไม่ตั้งอยู่ในจุดที่ลับตาคนมีแสงสว่างเพียงพอ แยกเป็นสัดส่วนชายหญิง และการให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น สภาพแวดล้อมสวยงามน่าเข้าใช้งาน ห้องส้วมต้องมีจำนวนที่เพียงพอสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ ผู้สูงอายุและหญิงตั้งครรภ์ พร้อมและสามารถเปิดให้ใช้บริการได้ตลอดเวลาที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น การจัดการที่เป็นสัดส่วน ครบวงจรเพียบพร้อมในการให้บริการ คือ การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ป้ายแสดง การเดินทาง ที่ตั้งที่ชัดเจน มีแผนที่ในอินเทอร์เน็ต มีการแชร์ที่ตั้งขององค์การ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.84) ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าเนื่องจากการจัดระบบการให้บริการก่อนหลังทำให้กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย ทั้งที่จุดให้บริการ และในเว็บไซต์โดยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการติดต่อเพื่อย่นคำร้องในการขอรับบริการ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ อีเมลล์ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วชิร ภูรักษา (2562) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย (1) มีป้ายประกาศติดหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 (2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 (3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 (4) ลำดับขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็ว เรียบง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 จากผลการวิจัยดังกล่าว ด้านกระบวนการและขั้นตอน ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจาก

Citation : พัทธราภรณ์ โฉนารายณ์, เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล และวิภาดา ชัยรัตน์. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ



ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7(3) : 241-256; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>

ระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่คล้ายกัน ถึงแม้บริบทของแต่ละพื้นที่ต่างกัน แต่กระบวนการและขั้นตอนย่อมมีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการและขั้นตอน อยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.65) ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากมีช่องทางการรับบริการที่หลากหลายตามสภาพของผู้รับบริการแบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการเตรียมความพร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกโดยการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาช่วยลดเวลาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุภาพร ยุภาศ (2563) เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($X = 4.65$ คิดเป็นร้อยละ 93.00) จากผลการวิจัยดังกล่าว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล โลกออนไลน์ มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสมเหมือนกัน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.65) ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้มาใช้บริการและมีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิร ภูรักษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงรายด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ประกอบด้วย (1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 (2) ความเต็มใจและความพร้อม ในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 (3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอกคำแนะนำชี้แจงข้อสงสัยได้ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 (4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการ

ปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 จากผลการวิจัยดังกล่าว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีถึงบริบทของแต่ละพื้นที่ ต่างกัน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.63) ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากอาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจนจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เช่น การจัดสวน และการต้นไม้ มีบริการอินเทอร์เน็ตไวไฟ ไร่รองรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัชร ภูรักษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย (1) ความชัดเจนของป้ายประกาศสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 (2) จุด/ช่องบริการการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวกจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 (3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 (4) สถานที่ให้บริการความสะอาด สวยงาม เช่น ห้องน้ำ ทางลาดคนพิการ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 จากผลการวิจัยดังกล่าว ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากอาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบและมีป้ายบอกอย่างชัดเจนจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ มีการให้บริการที่เพียงพอ ถึงบริบทของแต่ละพื้นที่ที่ต่างกัน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรจัดให้มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการติดไว้ ณ จุดให้บริการ และจุดที่เห็น ได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งมีการจัดทำ

Citation : พัทธราภรณ์ โกลนารายณ์, เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล และวิภาดา ชัยรัตน์. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ



ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7(3) : 241-256; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>

แผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยประกาศ ณ จัดบริการทุกจุดที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยวิธีอื่น ๆ และกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และสามารถอธิบายตอบข้อสงสัย รายละเอียดให้ได้เข้าใจง่ายขึ้น

1.2 ควรมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังอย่างยุติธรรม บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีการจัดระบบงานให้มีความโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและจัดให้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง และควรมีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ได้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล และควรตรงต่อเวลา รักษาเวลาในการทำงานมีความถูกต้องแม่นยำ กล่าวคือ การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง และตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติ ก่อนส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้งานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีการเรียนรู้งานอยู่ตลอดเวลา อาจจะโดยวิธีการในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้กล่าวคือ มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เป้าประสงค์สำคัญคือ เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งขององค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพิ่มขึ้น จากผู้รับฟังความคิดเห็น เช่น การจัดให้มีเว็บบอร์ดเพื่อให้ประชาชนได้ แสดงความคิดเห็น จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น

1.4. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เพิ่มห้องน้ำที่ให้บริการ มีเพียงพอและสะอาด สะอาด ปลอดภัย ไม่อยู่ลับตาคนเพื่อความปลอดภัย มีจุดบริการน้ำดื่ม จุดบริการ อินเทอร์เน็ต ที่นั่งรอเพิ่มขึ้น และอาจจัดทำจุดบริการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการบริการที่ดีต่อไป

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

2.3 ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นความคิดเห็น ณ เวลาปัจจุบันเท่านั้น ในอนาคตจึงควรมีการศึกษาในทำนองเดียวกันนี้อีก เพื่อเป็นการรับรู้ความคิดเห็นใหม่ ๆ เมื่อเวลาได้ผ่านไป

เอกสารอ้างอิง (References)

กระทรวงมหาดไทย, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบล และ อบต.** กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กระทรวงมหาดไทย, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

จักรี ขอเจริญ. (2563). **ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597736358_6114832056.pdf. สืบค้น 13 พฤษภาคม 2564.

ชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล. (2551). **ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : พินเนศพรินต์ติ้งเซนเตอร์.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). **ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิจัยและพัฒนายลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** 11(2) : 215-227.

เพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2551). **กลยุทธ์การตลาด. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์.**

Citation : พัทธราภรณ์ โถนารายณ์, เศรษฐวัฒน์ โชควรรณ และวิภาดา ชัยรัตน์. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ



ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7(3) : 241-256; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2023.59>

- มานิตย์ จุมปา. (2556). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยทรัพย์สิน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุภาพร ยุภาศ. (2563). **ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.namaom.go.th/files/dynamiccontent/file-202664-1611803216908803205.pdf>. สืบค้น 13 พฤษภาคม 2564.
- วัชร ภูรักษา. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงกุลสมบัติ. (2564). **ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี**. วารสารการวิจัยการบริหารและการพัฒนา. 11(4) : 732-745.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2565). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.lp-pao.go.th/Plan/images/book/Book-005.pdf>. สืบค้น 13 พฤษภาคม 2564.
- เสาวลักษณ์ ติมนัน. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://thesis.rru.ac.th/files/pdf/663_2018_09_20_135637.pdf. สืบค้น 13 พฤษภาคม 2564.
- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น. (2564). **ข้อมูลและรายละเอียดชุมชน**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://huaykhamin.go.th/public/texteditor/data/index/menu/498>. สืบค้น 13 พฤษภาคม 2564.
- อัญชลี จอมคำสิงห์ และธนัช สุขวนิช. (2559). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. ในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 8**. หน้า 3049-3058. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.

- Clark, J. (1957). **Business fluctuations, growth, and economic stabilization: A reader**. New York : Random House.
- Daniel, W. (1967). **A Comparative survey of local govt and administration**. Bangkok : Kurusapha Press.
- Harris, G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : Wiliam Brendon and Son.
- Holloway, V. (1959). **State and Local Government in the United States**. New York : McGraw-Hill,.
- Katz, E. & Danet, B. (1973). **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society**. New York : Basic Books.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2014). **Principles of Marketing**. 15th ed. New York : Pearson Publishing.
- Lovelock, C. H. Service Marketing. (1996). **Upper Saddle River**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Robson, A. (1953). **Local government in Encyclopedia of Social Science**. New York : The Macmillan Company.
- Simon, A. H. (1960). **The New Science of Management Decision**. New York : Harper & Row.
- Yamane, T. (1967). **Elementary Sampling Theory**. New Jersey: Prentice-Hall.