

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชน
ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี*

GUIDELINES FOR IMPROVING THE SERVICE QUALITY
OF THE COMMUNITY DEVELOPMENT DEPARTMENT
OF TAKROP SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
CHAIYA DISTRICT, SURAT THANI PROVINCE

ปาริฉัตต์ วิเศษสิงห์

Parichat Wisetsing

บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ

Bampen Maitreesophon

คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Faculty of Public Administration and Social Studies,

Stamford International University, Thailand

E-mail: Aomtar240358@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมวิธีครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน และ 4) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของฝ่ายพัฒนาชุมชน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ จำนวน 362 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

* Received 4 November 2024; Revised 11 December 2024; Accepted 15 December 2024



การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 3) ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 และ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนภายใต้ระบบราชการ 4.0 พบว่าฝ่ายพัฒนาชุมชนต้องไม่เลือกปฏิบัติ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ระบบราชการ 4.0, ฝ่ายพัฒนาชุมชน, องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ

Abstract

This mixed-method research aimed 1) to study the service quality of the Community Development Department of Takrop Subdistrict Administrative Organization, Chaiya District, Surat Thani Province, 2) to compare the respondent opinions towards the service quality, categorized by personal characteristics, 3) to study the Government 4.0 that affects the service quality, and 4) to propose guidelines for improving the service quality in accordance with the Government 4.0 of the Community Development Department. The samples of the quantitative research comprised 362 residents in the Takrob Subdistrict Administrative Organization. Data was collected through questionnaires and analyzed by frequency, mean, standard deviation, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The samples of the qualitative research comprised 8 key informants. Data was collected through in-depth interviews and analyzed by using the content analysis. Research findings: 1) as a whole, the service quality of the Community Development Department was at the highest level, 2) respondents with different monthly income and number of accessing the services had different opinions towards the service quality at the statistically significant level of 0.05, 3) the Government 4.0 in terms of Open and Connected Government, Citizen-Centric and Service-Oriented Government, and Smart and High Performance Government had affected the service



quality at the statistically significant level of 0.001 and 4) guidelines for improving the service quality in accordance with the Government 4.0 were suggested: to provide services equally to everyone without any discrimination, to reduce the service providing steps, to produce signs indicating service points and steps clearly, to provide sufficient facilities for providing services.

Keywords: Service Quality, the Government 4.0, the Community Development Department, Takrob Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) รูปแบบหนึ่ง โดยการที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคล่องตัว อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจ หน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจ หน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งในการปกครองส่วนท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัษฎา ผาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2560) สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิดให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะโดยการเพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), 2565) ด้วยการพลิกโฉมภาครัฐหรือระบบราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อันจะทำให้ระบบราชการสามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชน

ฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและจะต้องกำหนดเป้าหมายคุณภาพ การให้บริการเช่นเดียวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายและกรอบงานตามภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และ มีความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาตินำมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การ



พัฒนาที่ชัดเจนจะเป็นการเตรียมการพัฒนาเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในท้องถิ่นให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ รับผิดชอบงานเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม สนับสนุนกิจกรรมชุมชน รวมทั้งรับทราบปัญหาและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมสนับสนุนกิจกรรมชุมชน สนับสนุนศูนย์พัฒนาสังคมในชุมชน ทำให้ตำบลตะกอบเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของฝ่ายพัฒนาชุมชน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ ในการวิจัยซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0 มีจำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)



ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ระบบราชการ 4.0

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันเพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) เท่ากับ 1.00

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช่มูลนิธิตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.891

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) ในการ



ทดสอบ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ระหว่างระบบราชการ 4.0 กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของ ความคลาดเคลื่อนจากสูตรของ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 จบการศึกษาระดับ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 มีอาชีพ พนักงานภาคเอกชน/รับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี เข้ารับบริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนา ชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี	$\bar{x}$	SD	ระดับ การปฏิบัติ	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.61	0.32	มากที่สุด	2
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.56	0.31	มากที่สุด	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	0.24	มากที่สุด	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.60	0.32	มากที่สุด	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.66	0.29	มากที่สุด	1
รวม	4.47	0.50	มากที่สุด	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน



สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี	One-way ANOVA	0.080	ปฏิเสธ
อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี	One-way ANOVA	0.280	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี	One-way ANOVA	0.237	ปฏิเสธ
อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี	One-way ANOVA	0.273	ปฏิเสธ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี	One-way ANOVA	0.001	ยอมรับ
จำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี	One-way ANOVA	0.001	ยอมรับ

หมายเหตุ * Sig. ≤ 0.05 ** Sig. ≤ 0.01 *** Sig. ≤ 0.001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 2 ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบของฝ่ายพัฒนาชุมชน อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วน เพศ



อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกบของฝ่ายพัฒนาชุมชน อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี						
ระบบราชการ 4.0						
		B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)		1.534	0.149	-	10.266	0.000***
1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน		0.262	0.038	0.312	6.948	0.000***
2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง		0.239	0.034	0.316	7.063	0.000***
3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย		0.167	0.024	0.282	6.844	0.000***
หมายเหตุ	* Sig. ≤ 0.05	R	= 0.741			
	** Sig. ≤ 0.01	R ²	= 0.549			
	*** Sig. ≤ 0.001	R ² ปรับ	= 0.546			
	F		= 145.548			
	ระดับนัยสำคัญ		= 0.000			
	Durbin-Watson		= 1.924			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.924 คือ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.741 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 54.90 – 74.10 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ($\beta_{\text{เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน}} = 0.262, \text{Sig} = 0.000$) ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ($\beta_{\text{ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง}} = 0.239, \text{Sig} = 0.000$) และด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ($\beta_{\text{ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย}} = 0.167, \text{Sig} = 0.000$) โดยมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อ ได้แก่คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนของ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \\ &= 1.534 + 0.262 (\text{เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน}) + 0.239 (\text{ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง}) \\ &\quad + 0.167 (\text{มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย})\end{aligned}$$

$\hat{Y}$ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient Of Determination) ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ $= 0.549$

สรุปได้ว่า ระบบราชการ 4.0 ในภาพรวม ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สรุปผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนภายใต้ระบบราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) รวมทั้งสิ้น 8 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์การให้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นต่าง ๆ ในภาพรวม 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

จากการสัมภาษณ์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าบุคลากรทุกคนในฝ่ายพัฒนาชุมชน ต้องไม่เลือกปฏิบัติหรือเลือกให้บริการผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ บุคลากรในฝ่ายพัฒนาชุมชนจะต้องคำนึงถึงการบริการที่ตั้งอยู่ในพื้นฐานเดียวกันแบบแผนเดียวกันให้การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

จากการสัมภาษณ์ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า บุคลากรในฝ่ายพัฒนาชุมชน ต้องดำเนินการปรับลดขั้นตอนในการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมไปถึงเรื่องกำหนดเวลาที่เหมาะสมต่อการมาติดต่อเข้ารับบริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ



จากการสัมภาษณ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนต้องมีความสะดวกสบายในเรื่องของอาคารสถานที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนเพื่อสะดวกในการเดินทางมาเข้ารับบริการ มีการทำป้ายบอกจุดและขั้นตอนอย่างชัดเจน

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากการสัมภาษณ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนมีการเปิดให้บริการตามเวลาแต่ต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นส่วนใหญ่ยึดถือความสะดวกสบายให้กับประชาชนเป็นที่ตั้งให้ยึดถือประโยชน์ของประชาชนรักษาสีทิตีต่างๆ ของประชาชน ทั้งยังต้องมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการสัมภาษณ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชน มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นแบบหลายช่องทาง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกจุดประสงค์ความต้องการของประชาชนแล้วการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะยั่งยืนและเหมาะสมกับเหตุการณ์บ้านเมืองในยุคใหม่ต่อไป

สรุปผลการสัมภาษณ์ระบบราชการ 4.0 จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) รวมทั้งสิ้น 8 คน ผู้วิจัย ได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์การให้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นต่างๆ ในภาพรวม 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

จากการสัมภาษณ์ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันพบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริการประชาชนในจุดเดียวหรือที่รู้จักกันในชื่อ OSS (One Stop Service)

2. ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

จากการสัมภาษณ์ระบบราชการ 4.0 ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พบว่า บุคลากรในฝ่ายพัฒนาชุมชนให้บริการแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาเน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

จากการสัมภาษณ์ระบบราชการ 4.0 ด้านยึดมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย พบว่า ระบบดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นบุคลากรสามารถเข้าไปแก้ปัญหาในการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

อภิปรายผล



1. ระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถให้บริการด้านฝ่ายพัฒนาชุมชน แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Millet, J. D. (1954) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ประกอบด้วย หลักการ 5 ประการ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ วุ่นจิรา (2564) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ แก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน สอดคล้องกับงานวิจัยของศรินทร์ทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ และเลี่ยมชา และคณะ (2564) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอมืองจังหวัดยะลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกบจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนครั้งที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอยายา จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2554) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ



ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2565) เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ และกิตติพงษ์ เกียรติวิชรชัย (2565) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุคปกติวิถีใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุคปกติวิถีใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของฝ่ายพัฒนาชุมชน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 5 ด้านพบว่า

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า บุคลากรทุกคนในฝ่ายพัฒนาชุมชน ต้องไม่เลือกปฏิบัติหรือเลือกให้บริการผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า บุคลากรในฝ่ายพัฒนาชุมชน ต้องดำเนินการปรับลดขั้นตอนในการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนต้องมีความสะดวกสบายในเรื่องของอาคารสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนเพื่อสะดวกในการเดินทางมาเข้ารับบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนมีการเปิดให้บริการตามเวลา แต่ต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นส่วนใหญ่ยึดถือความสะดวกสบายให้กับประชาชนเป็นที่ตั้งให้ยึดถือประโยชน์ของประชาชนรักษาสีทิต่างๆ ของประชาชน

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชน มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นแบบหลายช่องทาง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตรงความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ (2563) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ดีมัน (2560) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

ระบบราชการ 4.0 พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 3 ด้าน พบว่า

1. ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน พบว่า ฝ่ายพัฒนาชุมชนมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริการประชาชนในจุดเดียว

2. ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พบว่า บุคลากรในฝ่ายพัฒนาชุมชนให้บริการแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. ด้านยึดมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย พบว่า ระบบดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นบุคลากรสามารถเข้าไปแก้ปัญหาในการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาพัชร อยู่สบาย (2562) วิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษา : การปฏิบัติงานของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ (1) ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากร พร้อมทั้งปรับทัศนคติในการทำงาน (2) ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อนำปัญหาที่ได้มาปรับปรุงให้ดีขึ้น (3) ต้องมีการจัดหา วัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน

องค์ความรู้ใหม่

ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และด้านขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังภาพที่ 1



ระบบราชการ 4.0



ภาพจากสำนักงาน ก.พ.ร.

ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

จากภาพที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จะต้องด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และด้านขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย ซึ่งมีผลทำให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจและพึงพอใจในการให้บริการ

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยนำมาสู่การวิเคราะห์ เพื่อสร้างข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนภายใต้ระบบราชการ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) ฝ่ายพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ ควรมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในด้านการให้บริการที่มีคุณภาพภายใต้ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดในการทำงานและถ่ายทอดให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป 1) ควรนำการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรมาประกอบการศึกษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น 2) ควรศึกษาฝ่ายอื่นที่ใกล้ชิดกับประชาชน และที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกรบ เช่น ฝ่ายจัดเก็บรายได้และภาษี เป็นต้น และ 3) ศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการด้านราชการ 4.0 ของ



องค์การบริหารส่วนตำบล ตะกั่วเพื่อประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในตำบลตะกั่ว อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

บรรณานุกรม

- กัญญาพัชร อยู่สบาย. (2562). การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. ใน (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ และกิตติพงษ์ เกียรติวิชัย. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุคปกติวิถีใหม่. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ, 6(1), 159-166.
- รัชนิกร โทธิ่ง. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. ใน (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(4), 732-745.
- ศิริวรรณ วุ่นจิรา. (2564). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินบำนาญการจ่าย : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ใน (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สัณญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตี๋ย อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. ใน รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2565). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. เรียกใช้เมื่อ 20 สิงหาคม 2567 จาก



<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>.

เสาวลักษณ์ ดีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

อัษฎา ฝาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตอโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11(53), 65-71.

อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 (หน้า 31). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.

Millett, John D. (1954). Management in the public service : the quest for effective performance. New York: McGraw-Hill.