

**ปัจจัยสุขภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว**
**ORGANIZATIONAL HEALTH FACTORS AFFECTING QUALITY OF SERVICE
OF DEVELOPMENT DEPARTMENT OFFICE AT SA KAEO PROVINCE**

สุรีพร ชาบุตรบุญตรีก
Sureeporn Charbudboontarik
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
พระครูประภากรโสภณ
Phrakhrupapakornsophon
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์บุรีรัมย์
Mahachulalongkornrajavidyalaya University Buriram Buddhist College
E-mail : sirimato@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสุขภาพองค์การและระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพองค์การกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ใช้วิธีวิจัยแบบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 79 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.38) เมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ (4.39) ด้านการบำรุงรักษา (4.38) ด้านภารกิจ (4.36) และในส่วนคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการตอบสนอง (4.50) ด้านการให้ความมั่นใจ (4.43) ด้านการเอาใจใส่ (4.42) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.50) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (4.24) ตามลำดับ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง



($r=0.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านภารกิจ อยู่ในระดับสูง ($r=0.81$) ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับสูง ($r=0.72$) และด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง อย่างสมบูรณ์ อยู่ในระดับสูง ($r=0.69$) ตามลำดับ 3. ปัจจัยสุขภาพองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพ การบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางบวก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภารกิจ ($\beta=0.777$) และด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ($\beta=0.212$) โดยตัวแปรพยากรณ์ สามารถทำนายตัวแปรเกณฑ์ได้ร้อยละ 81.40

คำสำคัญ: สุขภาพองค์การ, คุณภาพการบริการ, สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว

Abstract

The purposes of the study were to: 1) study the level of organizational health and the level of quality of service of development department office at Sa Kaeo province 2) study correlation of organizational health and quality of Service of development department office at Sa Kaeo province 3) study organizational health factors affecting quality of service of development department office at Sa Kaeo province. The samples consisted of 79 personnel at Sa Kaeo province by using simple sampling. Research instrument for data collection was 5 point scale questionnaire. Data analysis was carried out by measuring Frequency, Mean, Standard Deviation, Pearson's correlation as well as Multiple Regression Analysis.

The findings revealed as follows: 1. The organizational health was found at high level overall (4.38), but foremost to development and change (4.39), maintenance (4.38), and then to mission (4.36). But the service quality was found at high level overall (4.38), but foremost to responsiveness (4.50), confidence (4.43), empathy (4.42), reliability (4.50) and then to technology (4.24) 2. The correlation of organizational health and quality of Service were found at high level overall ($r=0.76$) but foremost to mission ($r=0.81$) maintenance ($r=0.72$) and development and change ($r=0.69$) 3. The organizational health variables had direct effect to the service quality at .05 level of statistical significance. The effects toward the service quality were characterized into 2 following kinds, i.e., 1) mission ($\beta=0.777$) 2) development and change ($\beta=0.212$). The result of the prediction was 81.40 percent.



Keywords: organizational health, service quality, development department office at Sa Kaeo Province

บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2561-2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย ระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการให้บริการของท้องถิ่นขาดความโปร่งใส ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งการทุจริตประพฤติมิชอบในสังคมไทย การพัฒนาระยะต่อไปจึงต้องเร่งปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง โดยมุ่งเน้นในเรื่องการลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ รวมทั้งประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น และการลดจำนวนการดำเนินคดีกับผู้ได้กระทำความผิด โดยมีแนวทางการพัฒนาสำคัญประกอบด้วย 1) ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาทภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า 2) ปรับปรุงกระบวนการงบประมาณ และสร้างกลไกในการติดตามตรวจสอบการเงินการคลังภาครัฐ เพื่อให้การจัดสรรและการใช้จ่ายมีประสิทธิภาพ (3) เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกตรงตามความต้องการ 4) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง 5) ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สังคมไทยมีวินัย โปร่งใส และยุติธรรม และ 6) ปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากลหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559 : 15)

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในทุกมิติทั้งภายนอกและภายในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มิติทางด้านเศรษฐกิจโลกแบบเสรีนิยมที่มุ่งแสวงหากำไรโดยไร้จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อบ้านเมืองส่งผลให้เสถียรภาพทางเศรษฐกิจเปราะบางเนื่องจากความผันผวนของปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจในขณะที่มิติทางสังคมทางด้านที่ฝังรากลึกอยู่ในกระแสบริโภคนิยม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาประเทศตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาส่งผลให้ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาที่สูงขึ้นตามลำดับ ได้แก่ เศรษฐกิจไทยมีขนาดใหญ่ขึ้น มีฐานการผลิตและบริการที่มี



ความเข้มแข็งและโดดเด่นในหลายสาขา และความร่วมมือกับมิตรประเทศทั้งในรูปทวิภาคีและพหุภาคี รวมถึงความร่วมมือกับประเทศในอนุภูมิภาคและอาเซียนมีความเข้มข้นและชัดเจนขึ้น ขยายโอกาสด้านการค้าและการลงทุนของไทยเพิ่มขึ้น ในขณะที่โครงสร้างพื้นฐานมีการพัฒนาครอบคลุมมากขึ้น และการบริการทางสังคมทุกด้านที่มีความครอบคลุมทั่วถึง ทำให้รายได้ประชาชนสูงขึ้น ปัญหาความยากจนลดลง และคุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น นอกจากนี้ทรัพยากรธรรมชาติร้อยละห้าและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว มีภาวะขยะล้นเมือง และการบริหารจัดการน้ำยังไม่เป็นระบบโครงข่ายที่สมบูรณ์ ในขณะที่ความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศผันผวนมีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้กฎเกณฑ์และกฎระเบียบของสังคมที่เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความเข้มงวดมากขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งสะท้อนถึงปัญหาการจัดการภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเพราะการบริหารจัดการยังขาดเอกภาพ และการปฏิรูปกฎหมายเพื่อพัฒนาประเทศยังล่าช้า การบริหารจัดการภาครัฐยังอ่อนแอ ภาครัฐมีขนาดใหญ่และรายจ่ายประจำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำ ขาดระบบการทำงานที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่น ๆ การให้บริการประชาชนยังต้องปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสากล ขณะที่การทุจริตและประพฤติมิชอบได้ขยายไปในวงกว้างทั้งในภาครัฐ เอกชนและองค์กรเอกชน นอกจากนี้ กฎหมายหลายฉบับยังไม่ได้มาตรฐานสากลเนื่องจากล้าสมัยและกระบวนการตรากฎหมายยังมีจุดอ่อนหลายประการ ตลอดจนกระบวนการยุติธรรมยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถอำนวยความยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559 : 9)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว จัดเป็นหน่วยงานราชการที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ฉะนั้นการให้บริการและการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การที่มีส่วนราชการมีการให้บริการที่ดีจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์ และมีผลผลักดันให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การประเมินคุณภาพการบริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการบริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และการให้บริการนั้นมีมาตรฐานระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การศึกษาครั้งนี้เพื่อที่จะได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและแก้ปัญหาอุปสรรคที่เป็นปัจจัยขัดขวางต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสุขภาพองค์การกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว



2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพองค์การกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับปัจจัยสุขภาพองค์การและระดับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดด้านสุขภาพองค์การและคุณภาพการบริการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงาน ประกอบไปด้วย ข้าราชการประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว จำนวน 79 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจัดหมวดหมู่ เข้ารหัส และวิเคราะห์หาค่าโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละเพื่อบรรยายรายละเอียดของคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสุขภาพองค์การและระดับคุณภาพการบริการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การและคุณภาพการบริการ ใช้สถิติหาค่าความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

3.4 การวิเคราะห์ปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการใช้สถิติอนุมาน โดยหาค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว สามารถสรุปได้ดังนี้



1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 ส่วนเพศชายมีเพียง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 เท่านั้น อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 24-35 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ อายุ 48-59 ปี จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 31.60 และอายุ 36-47 ปี จำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 27.80

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.70 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

สถานะภาพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 7.60 และลูกจ้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 27,531-33,061 บาท จำนวน 85 คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือ รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รายได้ 15,001-20,000 บาทจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 25.30 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90

ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่อำเภอเมืองสระแก้ว จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 อำเภอวัฒนานคร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 อำเภออรัญประเทศ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 อำเภอวังน้ำเย็น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 อำเภอตาพระยา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 อำเภอวังสมบูรณ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 อำเภอเขาฉกรรจ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 อำเภอคลองหาด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 อำเภอโคกสูง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และ ไม่ได้อยู่ในจังหวัดสระแก้ว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

2. ข้อมูลผลการวิเคราะห์ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว สามารถสรุปได้ ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวม

ปัจจัยสุขภาพองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านภารกิจ	4.36	0.532	มากที่สุด
ด้านการบำรุงรักษา	4.38	0.462	มากที่สุด



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยสุขภาพองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ด้านการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลง อย่างสมบูรณ์	4.39	0.501	มากที่สุด
รวม	4.38	0.498	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.39 รองลงมาคือ ด้านการบำรุงรักษา ค่าเฉลี่ย 4.38 และส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านภารกิจ ค่าเฉลี่ยน้อย 4.36 ตามลำดับ

3. ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวม

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ด้านสิ่งสัมผัสได้	4.24	0.567	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.30	0.563	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.50	0.570	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.43	0.571	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่	4.42	0.582	มากที่สุด
รวม	4.38	0.570	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.50 รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านการเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.30 และส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้ ค่าเฉลี่ยน้อย 4.24 ตามลำดับ



4. ข้อมูลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสระแก้ว กับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพองค์การกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว

ปัจจัยสุขภาพองค์การ	คุณภาพการบริการ		
	Pearson correlation(r)	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านภารกิจ	0.892**	.000	สูง
ด้านการบำรุงรักษา	0.744**	.000	สูง
ด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์	0.761**	.000	สูง
ภาพรวม	0.799**	.000	สูง

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับสูง ($r=0.799$) โดยด้านที่มีความสัมพันธ์ในอันดับแรก คือ ด้านภารกิจ อยู่ในระดับสูง ($r=0.892$ 0.01) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ($r=0.761$) ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบำรุงรักษา ($r=0.744$)

5. การวิเคราะห์ปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

ปัจจัยสุขภาพองค์การ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.332	.261		1.267	.209
1. ด้านภารกิจ	.767	.098	.777	7.810	.000*
2. ด้านการบำรุงรักษา	-.062	.105	-.055	-.591	.557



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยสุขภาพองค์กร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.332	.261		1.267	.209
3. ด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์	.223	.082	.212	2.710	.008*

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ปัจจัยสุขภาพองค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางบวก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านภารกิจ ($\beta=0.777$) และด้านการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ ($\beta=0.212$) โดยตัวแปรพยากรณ์สามารถทำนายตัวแปรเกณฑ์ได้ร้อยละ 81.40 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.332 + 0.767 (X_1) + 0.223 (X_3)$$

$$Z = 0.767 (x_1) + 0.223 (x_3)$$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปและมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยสุขภาพองค์การของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากกรมการพัฒนาชุมชนทุกจังหวัดได้มีบทบาทและหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการ และแนวทางในการพัฒนาชุมชนระดับชาติ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ เอกชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการพัฒนาชุมชนได้ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความสามารถและความเข้มแข็งของชุมชน จัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐานการพัฒนาชุมชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินความก้าวหน้าและมาตรฐานการพัฒนาของชุมชน พัฒนาระบบและกลไกในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้การจัดการความรู้การอาชีพการออมและการบริหารจัดการเงินทุนของชุมชน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของประชาชนชุมชนผู้นำชุมชน องค์การชุมชน และเครือข่ายองค์การชุมชนวิเคราะห์ สนับสนุนและพัฒนา ระบบข้อมูลสารสนเทศชุมชน ส่งเสริมการใช้ประโยชน์และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศชุมชน เพื่อใช้ในการวางแผนบริหารการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศึกษาวิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและสร้างองค์ความรู้เพื่อใช้ในการพัฒนาชุมชนและการจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน ฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน องค์การชุมชนและเครือข่ายองค์การชุมชนให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งให้ความร่วมมือทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานทั้งใน



ประเทศและต่างประเทศ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ที่ได้รายงานเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวว่ามีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดสระแก้ว แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยนับเป็นการสร้างคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

2. ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอได้ทำการบริหารงานพัฒนาชุมชนและการบริหารการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องในอำเภอให้เป็นไปตามนโยบายของอำเภอ จังหวัด กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำในการส่งเสริมศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน ในการบริหารจัดการชุมชนการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ทั้งในด้านวิชาการและการปฏิบัติงานประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนจัดทำศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับอำเภอจัดเก็บและหรือประสานการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนรวบรวมและทำแผนงาน/โครงการของอำเภอในส่วนที่เกี่ยวข้องตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและให้บริการองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนในการบริหารและดำเนินงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลและแผนงาน/โครงการ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบัญชานิติกรทั่วไประบบงานเจ้าหน้าที่งานงบประมาณการเงินและบัญชี งานประชาสัมพันธ์และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจากมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐ และสุขภาพองค์การของรัฐเป็นองค์การที่มีสุขภาพที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยที่หน่วยงานพัฒนาชุมชนไม่เพียงแต่สามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมเท่านั้น หากแต่ยังคงเป็นองค์การที่สามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาวและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถขีดความสามารถในการอยู่รอดนั้นต่อไปได้อีก ซึ่งหลักการสำคัญขององค์การสุขภาพดีจะแสดงออกมาในหลายมิติซึ่งประกอบด้วย มิติความต้องการในงานที่รับผิดชอบ (task needs) มิติความต้องการบำรุงรักษาสภาพ (maintenance needs) และความต้องการเติบโตของระบบ (growth needs of the system) ทั้งนี้สุขภาพองค์การที่ดีสะท้อนถึงสภาพที่องค์การมีชื่อเสียง มีคุณค่า และมีกระบวนการบริหารงานภายในที่



ราบรื่นไม่มีความตึงเครียด รวมทั้งมีความมั่นคงด้วย รวมทั้งมีความสามารถในการปรับตัว มีความตระหนักในเอกลักษณ์ของตนเองและมีความสามารถในการทดสอบสภาพความเป็นจริงในสังคม และสุขภาพขององค์กรนี้เองเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย ภายใต้ระบบการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่มีข้อมูล มีการสื่อสารที่ดี มีความขัดแย้งน้อย และองค์กรเป็นระบบเปิดที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นสูง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของนราธิ์น อ่อนศรี (2554) ที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ มีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อภัยยศยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก

4. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยมาเป็นข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานเพื่อใช้ในแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วเพื่อให้คุณภาพการบริการดีขึ้น คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาในด้านการกิจเป็นลำดับต้น ๆ เนื่องจากการจะกำหนดการปรับปรุงการพัฒนาจะต้องคำนึงในด้านการกิจที่เป็นภารกิจหลักก่อนด้านการกิจรองด้านอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

รัฐควรสนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลปัจจัยสุขภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสระแก้ว เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้ในมิติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

หน่วยงานหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันจัดทำฐานข้อมูลและกิจกรรมด้านการส่งเสริมส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและคุณภาพการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการส่งเสริมการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานหรือคุณภาพการให้บริการ การบริหารจัดการ และการขับเคลื่อนการทำงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2560). *บทบาทหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด*. เรียกใช้เมื่อ 5 พฤษภาคม 2560. จาก <http://Suphan Buri.cdd.go.th>.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพัน จังหวัดชลบุรี*. ใน *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *สุขภาพองค์การ*. เรียกใช้เมื่อ 17 พฤษภาคม 2560. จาก <http://www.tpa.or.th>.
- นรรัตน์ อ่อนศรี. (2554). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ*. ใน *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- บุญสิริ สุวรรณเพชร. (2546). *ปทานุกรมสำนวนสุภาษิตและคำพังเพย*. กรุงเทพมหานคร: เอสแอนด์เคบุคส์.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดสระแก้ว*. ใน *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.