

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

The effectiveness of service the people of Ma Fuang Subdistrict Administrative
Organization, Phutthaisong District, Buriram Province

ณัฐฐานนิษฐ์ เพียรแก้ว¹, จุติมา สายศรี², นักรินทร์ สมบูรณ์³, ปณิดา ศรีคำเวียง⁴,
และ อลิษา วาสูที⁵

¹⁻⁵ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

65011280115@bru.ac.th ¹, 650112801135@bru.ac.th², 650112801139@bru.ac.th³,
650112801140@bru.ac.th³, 650112801161@bru.ac.th⁴

Received: 09-09-2025;

Revised: 18-11-2025;

Accepted: 21-11-2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ 3) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9960 แล้ววิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.630) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านความมีไมตรีจิต ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.617) ด้านสมรรถนะ ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.638) และ

ความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.617) ด้านความกระตือรือร้น ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.638) และลักษณะของการบริการ ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.639) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; บริการประชาชน; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research aimed to 1) to study to examine the effectiveness provided to the public in Ma Fuang Subdistrict Administrative Organization, Phutthaisong District, Buriram Province; 2) to compare the opinions of the public towards service providers in Ma Fuang Subdistrict Administrative Organization, categorized by gender, age, education level, and occupation; 3) to explore ways to improve, correct, and develop the efficiency of service personnel at the Ma Fuang Subdistrict Administrative Organization, Phutthaisong District, Buriram Province. The sample size was determined based on the Krejcie and Morgan table, using the population of eligible voters within the Ma Fuang Subdistrict area, resulting in a sample of 346 respondents. The research instrument used was a questionnaire, with a reliability coefficient of 0.9960. The data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings revealed that the overall effectiveness of public service delivery by Ma Fuang Subdistrict Administrative Organization was at the highest level, ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.630) when considered by individual aspects, all were also rated at the highest level. The aspects, ranked from highest to lowest mean score, were: friendliness ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.617), competence ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.638) and trustworthiness ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.617), enthusiasm ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.638), and the nature of service ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.639), respectively.

The comparative analysis of public opinions on service effectiveness, categorized by gender, age, education level, and income, showed no statistically significant differences at the 0.05 level.

Keywords: Effectiveness; Public Service Sub-district Administration Organization

บทนำ

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการผู้ให้บริหารก็เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธีจึงสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การทำงานเพื่อตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ โดยใช้วิธีการหลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือและทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ตามความต้องการ ผู้ให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น โดยเน้นการบริหารงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน เพื่อให้เข้าถึงความต้องการและปัญหาที่แท้จริง นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในชุมชน รวมถึงการให้ความรู้และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น และมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ราษฎรในท้องที่ที่รับผิดชอบ เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก, ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร, ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ, จัดให้มีระบบไฟฟ้าที่ทั่วถึง, ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ฯลฯ

องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง ให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและ ด้านการดำเนินการมีพื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการ ทั้งสิ้น 13 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวน 4,600 คน การส่งมอบการให้บริการที่ดีจะทำให้ประชาชนพึงพอใจและประทับใจแก่ประชาชน ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการให้บริการปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง เป็นการวัดผลการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดียิ่งเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึด

หลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใสและเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้มากที่สุดอันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่มาใช้บริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความคิด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของนักวิชาการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนการจัดการที่มีระบบและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการได้อย่างทันสมัยและสร้างความพึงพอใจในระดับสูง เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2552) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย

จงกล ทองโถม (2555) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง คำตอบที่ทำให้ทราบว่าการดำเนินการนั้นได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่และมีทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2556) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลงานของกลุ่มที่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลคือ ความสำเร็จที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์กรที่สามารถใช้ความรู้และความสามารถประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

เชมมารี รักชูชีพ (2553) ได้กล่าวว่า เกณฑ์การวัดประสิทธิผลเป็นเรื่องที่สำคัญในการชี้วัดการดำเนินงานว่า สามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลขององค์กรในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการใช่วิธีการวัดผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์กร โดยพบว่าความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลเป็นเกณฑ์บ่งชี้ความมีประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายองค์กร

2. การประเมินประสิทธิผลองค์กรในแง่ระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลในแง่เป้าหมายโดยไม่พิจารณาเป้าหมายขององค์กรเสียเลย เพราะเห็นว่า เป็นไปได้ยากที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลองค์กร จึงมีการใช้ แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทนแบบจำลองนี้ ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์กร เป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขันกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของคนในองค์กรในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อมให้ได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายาก และมีคุณค่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพสูงก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถแสวงหาผลประโยชน์สูงสุด ได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) ในการบริการซึ่งได้มาซึ่งทรัพยากร

3. การประเมินผลประสิทธิผล โดยใช้หลายหลักเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness) วิธีวิธีนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันกว้างขวางทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรในการปฏิบัติใช้ประเมินหน่วยงานต่างๆ ได้ดี กล่าวคือ

3.1 ความสามารถในการผลิตโดยวัดจากการผลิต

3.2 ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศขององค์กร สไตล์ การอำนวยการและสมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น การร่วมมือร่วมใจ การพัฒนา การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

วันชัย มีชาติ (2554) กล่าวว่า เราสามารถสรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรไว้ดังนี้

1. เกณฑ์ด้านเป้าหมาย
2. เกณฑ์ด้านกระบวนการภายใน
3. เกณฑ์ด้านการเมือง

4. เกณฑ์ด้านทรัพยากรมนุษย์

5. เกณฑ์ด้านระบบ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

วัชรภรณ์ อาริรัตนศักดิ์ (2554) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง จกรกรรมหรือกระบวนการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยเป็นได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2556) กล่าวถึง การบริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

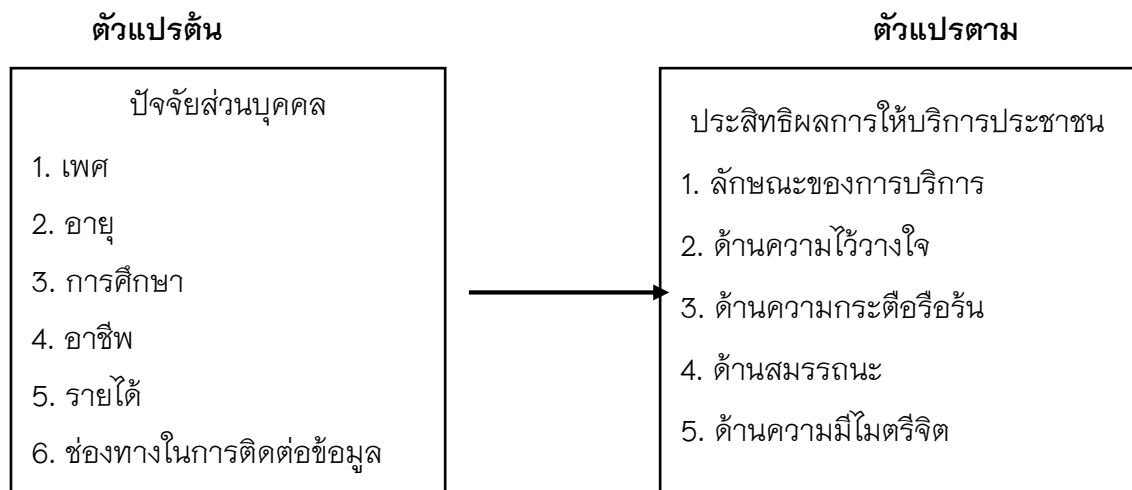
สมิต สัญญกร (2556) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

กตัญญู หิริญญสมบุญ (2556) ให้ความหมาย การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมการดำเนินการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ยังเกิดความพึงพอใจด้วยการกระทำ ซึ่งไรตัวตนไม่สามารถจับต้องได้บริการที่ดีเกิดขึ้นจากฝีมือผู้ให้บริการ ทรัพยากรของธุรกิจและระบบการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ

กรรณาร์ ศรีไชยรักษ์ (2561) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการของผู้ให้บริการหรือผู้ขายในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อมีความสุขหรือได้รับความสะดวกสบายในลักษณะนามธรรมที่มีผลต่อร่างกายและจิตใจ อันนำมาซึ่งความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับนั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี (2565, หน้า 7) ตามรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง จำนวน 13 หมู่บ้าน โดยมีประชากรจำนวน 4,600 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 346 คน โดยใช้สูตรการหาจำนวนประชากรของ Taro Yamane (1973:125) แหล่งที่มาคือหนังสือ Statistics: An Introductory Analysis ของ Taro Yamane (1967) ใช้สูตรนี้กับวิธีการสุ่มแบบ Simple Random Sampling เท่านั้น และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) และขนาดประชากร (N)

2. ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ และทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่า Cronbach's Alpha = 0.989

3. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัย และเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ได้คืนครบ 364 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็น วิเคราะห์โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและแสดงผลเป็นความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	364	100
1.เพศ		
1.1 ชาย	164	45.10
1.2 หญิง	200	54.90
2.อายุ		
2.1 18-31 ปี	208	57.10
2.2 32-45 ปี	51	14.00
2.3 46-59 ปี	63	17.30
2.4 60 ปีขึ้นไป	43	11.50
3.ระดับการศึกษา	70	19.20
3.1 ระดับประถมศึกษา	56	15.40
3.2 ระดับมัธยมศึกษา ม.ต้น/ม.ปลาย/ปวช.	29	8.00
3.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส.	201	55.20
3.4 ระดับปริญญาตรี	8	2.20
3.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี		
4.อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	80	22.00
4.2 นักเรียน/นักศึกษา	158	43.40
4.3 รับจ้าง	75	20.60
4.4 ข้าราชการ	25	6.90
4.5 ธุรกิจส่วนตัว	18	4.90

4.6อื่นๆ	8	2.20
5.รายได้		
5.1 ต่ำกว่า 10,000	255	70.10
5.2 10,001-15,000	76	20.90
5.3 15,001-20,000	20	5.50
5.4 สูงกว่า 20,001 ขึ้นไป	13	3.60
6.ช่องทางในการติดต่อข้อมูลของ อบต. มะเฟือง		
6.1 Facebook	235	66.00
6.2 ID line	28	7.90
6.3 เว็บไซต์ของ อบต.มะเฟือง	93	26.10
7.ระยะเวลาของการอยู่ในพื้นที่		
7.1 10 ขึ้นไป	256	70.30
7.2 10 ปี	52	14.30
7.3 5 ปีขึ้นไป	26	7.10
7.4 5 ปี	30	8.20

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 364 คน จำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 เป็นหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.90 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 18-31 ปี มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 ช่วงระหว่าง 46-59 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ช่วงระหว่างอายุ 32-45 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระหว่างช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 ระดับประถมศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ระดับอนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวนมากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.40 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 อาชีพข้าราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90

อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่นๆ (เกษียณ) มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นहनวนสูงสุด คือ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 70.10 รองลงมา คือผู้มีรายได้มากกว่า 10,001-15000 บาท ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ผู้มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

เมื่อจำแนกตามช่องทางการติดต่อ พบว่าทาง facebook จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 เป็นจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ ทางเว็บไซต์ อบต.จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือทาง ID line จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90

เมื่อจำแนกตามกลุ่มตามระยะเวลาของการอยู่ในพื้นที่ พบว่ามากที่สุดคือ ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 รองลงมา ระยะเวลา 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ระยะเวลาที่มีจำนวนน้อยที่สุด ระยะเวลา 5 ปี จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 7.10

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
1. ด้านลักษณะของการบริการ	4.54	0.639	มากที่สุด
2. ด้านความไว้วางใจ	4.55	0.617	มากที่สุด
3. ด้านความกระตือรือร้น	4.54	0.638	มากที่สุด
4. ด้านสมรรถนะ	4.55	0.638	มากที่สุด
5. ด้านความมีไมตรีจิต	4.56	0.617	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.55	0.630	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคาดหวังของประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.630) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดย

เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านความมีโมติริจิต ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.617) ด้านสมรรถนะ ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.638) และความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.617) ด้านความกระตือรือร้น ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.638) และลักษณะของการบริการ ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.639) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ภาพรวม	อายุ					
	แหล่งความแปรปรวน	Df	ss	Ms	f	p
1.ด้านลักษณะของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	14.848	4.94	23.47*	.020
	ภายในกลุ่ม	360	75.912	.211		
	รวม	363	90.760			
2.ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	11.496	3.83	15.70	.052
	ภายในกลุ่ม	358	87.370	.244		
	รวม	363	98.866			
3.ด้านความกระตือรือร้น	ระหว่างกลุ่ม	3	12.087	4.02	14.94	.060
	ภายในกลุ่ม	360	96.060	.270		
	รวม	363	109.147			
4.ด้านสมรรถนะ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.650	1.88	6.53	.051
	ภายในกลุ่ม	360	103.88	.288		
	รวม	363	109.458			
5.ด้านสมรรถนะ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.102	3.36	12.58	.061
	ภายในกลุ่ม	360	96.339	.268		
	รวม	363	106.441			
รวมเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	5	10.695	3.56	16.15*	.045
	ภายในกลุ่ม	358	79.012	.221		
	รวม	363	89.707			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดแสดงค่าความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตาราง 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการตรงตามเวลาที่นัด	45	34.09
2	หมาย	43	32.58
3	เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส	30	22.73
4	ควรมีการบริการที่สิ้นไหลครบในจุดเดียว	14	10.61
	เจ้าหน้าที่ควรใช้คำสุภาพนุ่มนวล ใช้น้ำเสียงดังชัดเจน		
	รวม	132	100.00

จากตาราง 4. พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 ควรมีการบริการที่สิ้นไหลครบวงจรในจุดเดียว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ควรใช้คำสุภาพนุ่มนวล ใช้น้ำเสียงดังชัดเจน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 346 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 18-31 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อ

เดือน ช่องทางการติดต่อที่ใช้บ่อยที่สุดคือ Facebook และส่วนใหญ่พำนักอยู่ในพื้นที่มาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี

ในส่วนของประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟืองนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อลงลึกในรายละเอียดรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับการประเมินให้อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความมีมิติจริจตรองลงมาคือ ด้านสมรรถนะและความไว้วางใจ ตามด้วยด้านความกระตือรือร้น และลักษณะของการบริการตามลำดับ

สำหรับผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่าโดยภาพรวมแล้วไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟืองมีความสอดคล้องกันในทุกกลุ่มประชากร

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ และด้านความมีมิติจริจตร ทำให้ข้อมูลที่จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น การรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การตกแต่งพื้นที่ให้เหมาะสม และการนำเสนอข้อมูลบริการให้เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้อย่างชัดเจน ซึ่งล้วนเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการที่ได้รับ ทั้งนี้ ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่บริการเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีการจัดการสภาพแวดล้อมที่ให้บริการด้วยการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่ให้บริการต้องสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสามารถสะท้อนถึงความเอาใจใส่และความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ การจัดการสถานที่บริการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและรู้สึกถึงความสะดวกสบายเมื่อได้รับ

บริการ การที่หน่วยงานมีการตกแต่งและปรับปรุงสถานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดหาป้ายข้อมูลที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่เป็นมิตรและช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เป็นการแสดงถึงความตั้งใจที่จะทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ยุ่งยาก ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภวรรณ ทองแท้ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี ซึ่งผลการศึกษพบว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมอาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านลักษณะของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสถานที่สำหรับให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟืองมีความสะดวกสบายและเหมาะสมกับการให้บริการ มีการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการด้านเอกสารต่างๆให้กับประชาชน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน มีการนัดหมายการให้บริการล่วงหน้าโดยใช้ระบบดิจิทัลและให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและไม่ทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักรแก้วนามเมืองและคณะ (2560) ซึ่งพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.30)

2.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สราลี โรมรัตน์พันธ์ (2561) ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

2.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความกระตือรือร้นอยู่ในระดับมากที่สุด ความสามารถและความเต็มใจขององค์กรหรือบุคลากรในการให้บริการแก่ลูกค้า

หรือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของลูกค้า การตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสมถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และความไว้วางใจ (Trust) ที่ลูกค้ามีต่อองค์กร องค์กรที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการจะแสดงออกผ่านการดำเนินงานที่รวดเร็ว (Speed of Service) การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Problem-Solving) และการสื่อสารที่ชัดเจน (Clear Communication) โดยลูกค้าจะรับรู้ถึงความกระตือรือร้นขององค์กรผ่านพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันทีที่ลูกค้าต้องการ การตอบคำถามและแก้ไขข้อร้องเรียนโดยไม่ล่าช้า และการให้ความช่วยเหลือในเชิงรุกโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553) พบว่า ความสุขของพนักงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน ที่กำลังพลรู้สึกยินดีและเต็มใจทำงาน แสดงว่า นโยบายในการทำงานส่งผลให้กำลังพลเต็มใจทำงานให้กับหน่วยงานและมีความสุขในการทำงาน

2.4 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปด้านการบริการมีความจำเป็นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัสพร คอนราต (2564) สมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ สมรรถนะหน้าที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สำเร็จ เป็นผู้บริหารที่เช่น สมรรถนะหน้าที่ด้านการบริหารการเงิน สมรรถนะด้านการบริหารจัดการตามสถานการณ์ สมรรถนะด้านความฉลาดทางธุรกิจสามารถนำสมรรถนะมาบูรณาการเป็นรายวิชาผู้ประกอบการยุคใหม่

2.5 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความมีไมตรีจิตอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟืองได้ให้บริการตรงตามบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด สามารถนำขั้นตอนการให้บริการได้อย่างดี ได้แสดงความใส่ใจในปัญหาของประชาชน และทัศนคติที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พชรินทร์ ขำวงษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผลการศึกษพบว่า ด้านความมีไมตรีจิต และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการอภิปรายรายผลดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะความคิดเห็นของประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เพราะการจัดทำบริการประชาชนไม่ได้แบ่งตามเพศสภาพแต่อย่างใด แต่มีการจัดทำบริการประชาชนสำหรับทุกเพศทุกวัยเท่าเทียมกัน ตามความเหมาะสมในการจัดทำ ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับ วาริพร ชูศรี, และ สิงหนาท เอียดจ้อย (2561) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าจังหวัดปัตตานี สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าจังหวัดปัตตานี สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ พบว่า ประชาชนที่เพศต่างกันโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะความคิดเห็นของประชาชนที่ได้มีการส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยมาตรฐานเดียวกัน ในการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันทุกคนไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ อัครเดช ไผ่จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (2556) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิจัยจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ควรมีการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการบริการที่สันทัดครบในจุดเดียว และควรใช้คำสุภาพนุ่มนวล ใช้น้ำเสียงดังฟังชัด ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของ สุทิน นพเกตุ รัชต์ฐิพร กัลยาณมิตร ศักดา ศิริภัทรโสภณ อนงค์วรรณ เทพสุทิน กันธรรนา สนเจริญ และ สุชาติ อุทัยวัฒน์ (2566) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการคัดเลือกผู้รับเบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามเกณฑ์โดยเน้น ความโปร่งใสและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจัดโครงการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองคูคต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างเพียงพอ และอย่างสม่ำเสมอและสอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ทองแท้ (2563) ซึ่งมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ควรมีการปรับปรุง ในส่วนของช่องทางการให้บริการที่หลากหลายประเภทแยกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น งานด่วน งานนิติกรรม งานเบ็ดเตล็ด งานแบ่งแยก ตามเรื่องที่ประชาชนมาขอรับ

บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพื่อให้สามารถตรวจสอบลำดับคิวได้ชัดเจน และมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ควรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการให้บริการแก่ประชาชนสร้างค่านิยมให้เจ้าหน้าที่รักการให้บริการ มีความเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อมีความสุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน รักการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านลักษณะการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความไม่ตรีจิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง ควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อ จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสำหรับประชาชนในการขอข้อมูลหรือยื่นเรื่องร้องเรียน บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ลดขั้นตอนการขอเอกสารหรือการดำเนินการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน ขยายเวลาทำการบางวัน พิจารณาให้บริการในวันหยุดหรือขยายเวลาในวันธรรมดาเพื่อรองรับผู้ที่ไม่สะดวกในเวลาราชการ จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงการพัฒนาตำบล ทำแบบสอบถามหรือเก็บข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการ จัดอบรมเกี่ยวกับการบริการประชาชน การจัดการเรื่องร้องเรียน และการใช้เทคโนโลยีใหม่ นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยใช้ระบบฐานข้อมูลหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ในการจัดการเอกสารและข้อมูลประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชน เพื่อวิเคราะห์สภาพของปัญหาและความต้องการของประชาชน และจัดการบริการสำหรับประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในทุก ๆ ด้าน เพราะมีความสำคัญเท่ากันในทุกด้าน และเป็นภารกิจสำคัญในการนำพาองค์การบริหารส่วนตำบลมาเพื่ออำเภอฟุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ไปสู่ความสำเร็จสูงสุดในการจัดทำบริการ

2.3 ควรมีการศึกษาการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาเพื่อศึกษาปัญหา และกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง ในการจัดทำแผนเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพื่อยกระดับการบริการให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กตัญญู หิรัญญสมบุญ. (2557). *การจัดการบริการ (พิมพ์ครั้งที่2)*. กรุงเทพฯ : ยูโอเฟ่น.
- กรณิการ์ ศรีไชยรักษ์. (2561). *หลักการโรงแรม*. อุตรธานี:มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- เชมมาวี รักษ์ชูชีพ. (2553). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ : ทริปเปิ้ล กรุ๊ป.
- จกกล ทองโถม. (2555). *ศัพท์เกี่ยวกับการประเมินผล*. สืบค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2567. จาก Gotoknow.org
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตพะเยา.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2556). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ. ซีเอ็นยูเคชั่น.
- เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. (2556). *จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน*. ปริญญาโท ปริญญาดุษฎีบัณฑิต , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู. (2556). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท ปริญญาดุษฎีบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ ขำวงษ์. (2564). *คุณภาพการบริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, 8(1), 1-8. จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/rdi-ar/article/view/247572/167104>
- วัชรารณ อารีรัตนศักดิ์. (2554). *การจัดการอุตสาหกรรมบริการ*. อุตรดิตถ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

- วันชัย มีชาติ. (2556). *การบริหารองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาริพร ชูศรี, และ สิงหนาท เอียดจ้อย. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี*. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2552). *นโยบายสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศุภวรรณ ทองแท้. (2563). *ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี*. วารสารการวิจัยการพัฒนา, 10(2), 69–80. จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR/article/view/244071/165440>
- สรลีส โรมรัตนพันธ์. (2561). *ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3993/1/saralee_romr.pdf
- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง. (2561). *แผนพัฒนาท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://www.mafuang.go.th/images/book/ss4455>.
- อัปสร คอนราต. (2564). *สมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่*. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิศวกรรมศึกษา, 15(1), 1–13. จาก <https://so10.tci-thaijo.org/index.php/FTEJournal/article/view/922/698>
- อุดม ทุมโฆสิต. (2555). *การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ : บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว*. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.