

.....  
ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

Efficiency of Service to People Ban Chan Subdistrict Administrative Organization

Phutthaisong District Buriram Province

ณัฐฐา แพงคำตา, ปิยภรณ์ บุญเศษ, ธนพัฒน์ จงมีสุข, รชต อุบลเลิศ และ ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ

Nattha Paengkamta, Piyaporn Boonsed, Thanapat Jongmeesuk,

Rachata Ubollert and Thanyarat phutthipongchaicharn

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University, Thailand

Corresponding author e-mail: pattaraphon.tm@bru.ac.th

Received 04/07/2021

Revise 30/07/2021

Accepted 03/08/2021

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทไธสง จังหวัด บุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทไธสง จังหวัด บุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิผลการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน โดยใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ คำถามแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่ามากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ผลการเปรียบเทียบการศึกษาระดับประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน จำแนกตามคุณลักษณะของประชากร คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทไธสงจังหวัดบุรีรัมย์ ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

.....  
**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, ประชาชน

### **Abstract**

The objectives of this research were 1) to study the effectiveness of the staff serving the people of Ban Chan Subdistrict Administrative Organization, Phutthaisong District, Buriram Province 2) to compare the public opinion towards the service personnel of Ban Chan Subdistrict Administrative Organization, Phutthaisong District. 3) To study the guidelines for improvement, correction, and development of the efficiency of service personnel. People of Ban Chan Subdistrict Administrative Organization, Phutthaisong District, Buriram Province classified by sex, age, occupation, and income, which consist of 4 aspects: service providers; work process Facilities Productivity The sample size was 379 people by using the sample determination method according to the Taro Yamane formula Tools used in this research It is a questionnaire by a questionnaire that consists of 3 types, namely, checklist questions. 5-level estimation scale and open-ended The confidence value was 0.809. The statistics used in the data analysis were percentage, mean and standard deviation, and the two groups were compared by t-test and one-way analysis of variance (F- test). Overall, it was at a high level in all aspects. Sorted from the most valuable to least as follows: Service personnel Productivity work process The results of a comparison study on the effectiveness of the public service officers of the Ban Chan Subdistrict Administrative Organization. Classified according to the characteristics of the population i.e. sex, age, occupation, and income, overall and by aspect no different Suggestions from the interview, It was found that the Ban Chan Subdistrict Administrative Organization, Phutthaisong District, Buriram Province should improve the efficiency of the service system to be convenient and quick to facilitate more people.

**Keywords:** Effectiveness, Service, People

### **บทนำ**

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการ จะปฏิรูปการเมือง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญต่อท้องถิ่น เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชน ในพื้นที่ชนบท ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกระบวนกรของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของ

เวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้เกิดเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีโดยมุ่งหวังให้งานที่รับผิดชอบนั้นประสบความสำเร็จมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีลักษณะตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ท้องถิ่นของตน การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหาพร้อมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจะสมบูรณ์ได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชนในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างแท้จริง องค์การบริหารส่วนตำบลยังได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนั้นยังได้เน้นการส่งเสริม และสนับสนุนให้การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้นจะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น ต้องครอบคลุมปัญหาทุกด้านที่เกิดขึ้นจริงและต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ท้องถิ่นของตน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุด โดยประเมินประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน

ด้วยความสำคัญดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาศาสาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มีความสนใจในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยประเมินประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจานที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพัฒนา และการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจานประสบความสำเร็จ เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น เพื่อจะให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นไปด้วยความสมบูรณ์และ มีความพร้อมอยู่เสมอ จึงนำผลการวิจัยมาบริหารปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนในท้องถิ่นให้มีประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดต่องานบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัด บุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ด้านเนื้อหา ดังนี้ คือ ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน ทั้ง 4 ด้าน คือ ประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประสิทธิผลการทำงาน

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  (Taro Yamane. 1973 ; ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์. 2553, น. 203) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน

### 3. ตัวแปรที่จะศึกษา มีดังนี้

#### 3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ฯ

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 อาชีพ

3.1.4 รายได้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.2 ด้านกระบวนการทำงาน

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 ด้านประสิทธิผลการทำงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิผลการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน แบ่งระดับประสิทธิผลเป็น 5 ระดับ คือ ระดับประสิทธิผลมากที่สุด ระดับประสิทธิผลมาก ระดับประสิทธิผลปานกลาง ระดับประสิทธิผลน้อย และระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการ และข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่พบกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน แนะนำตนเอง และขออนุญาตแจกแบบสอบถาม
2. คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 379 ฉบับ
3. ในกรณีที่คณะผู้วิจัยไม่สามารถเก็บแบบสอบถามได้ในวันนั้น คณะผู้วิจัยได้กลับลงพื้นที่จัดเก็บอีกครั้ง
4. คณะผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามมาได้จำนวน 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์โดยการตีความในรูปของการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) หรือตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปมาน (Inductive Method) คือพิจารณาความเหมือนกันความต่างกันและความสัมพันธ์กันมาหาข้อสรุปแล้วบรรยายวิเคราะห์เป็นความเรียง

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบต้องการของประชาชนต่อประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบต้องการของประชาชนต่อประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบต้องการของประชาชนต่อประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบต้องการของประชาชนต่อประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบต้องการของประชาชนต่อประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประสิทธิผลการทำงาน คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการให้บริการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประกอบไปด้วย สถานที่ตั้ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ ต่อผู้มาใช้บริการ มีการจัดแผนผังแนะนำการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม และจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน ทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการ และช่องทางการให้บริการที่ความเหมาะสม มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น มีที่นั่งรอรับบริการ มีการให้บริการน้ำดื่ม มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ มีวัสดุ

อุปสรรคในการให้บริการ เช่น กรรไกร เทปกาว ปากกาอย่างเพียงพอ นอกจากนี้อาคารสถานที่ ยังมีความสะดวก ปลอดภัย มีห้องน้ำแยกระหว่างชาย/หญิง และมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ / โครงการประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการช่องทางให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดรองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกช่องทางให้บริการและกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการตามลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจและคุณภาพของการบริการตามลำดับ

## 2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ ซึ่งเป็นการให้เกียรติสถานที่ และประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่เปิดให้บริการตรงตามเวลาราชการ แสดงถึงความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับประชาชน ซึ่งสมิต สัจนุกร (2542) ได้อธิบายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ จะต้องมีความกระตือรือร้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วาริพร ชูศรีและ สิงหนาท เอียดจ้อย (2561 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี 2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล 3. ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ผู้มาใช้งานบริการจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าจังหวัดปัตตานี จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าจังหวัดปัตตานี มีความคิดเห็นว่าสำนักงานมีประสิทธิผลในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มีประสิทธิผลมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่

.....

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อย่างไรก็ตามจากการเปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็น ของผู้มาใช้บริการ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รูปแบบธุรกิจที่ประกอบ และรายได้เฉลี่ยของ ผู้มาใช้บริการ จากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และระยะเวลาทำงาน ซึ่งการติดป้ายประกาศแจ้งกระบวนการทำงานและระยะเวลาทำงาน ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆอย่างชัดเจน รวมถึงการคาดคะเนเวลาในการมาใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งสุทธิภาพซีเอส (2554) ได้อธิบายว่า กระบวนการทำงานที่ดีจะต้องสร้างผลผลิตและบริการที่มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ เป็นไปตามข้อกำหนดสามารถตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจเป็นการเชื่อมโยง หรือขั้นตอนหลายๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกัน เพื่อเพิ่มผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ จักรแก้ว นามเมืองและคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการเทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการเทศบาลเมืองแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้านดังนี้ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ใน ระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2.ด้านช่องทางการให้บริการมีคะแนน ตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดแผนผังแนะนำการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม และจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่ง Health and Safety Authority (2007) ได้อธิบายว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องประกอบไปด้วย สิ่งที่สร้างขึ้นมาเพื่อรองรับความต้องการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ทิรศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของ ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา จากผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการ ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงาน เคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการ สาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความ พึงพอใจการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงและงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงงานทะเบียน ราษฎรและศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ตามลำดับ

4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การ ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มา รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งด้าน รวมทั้งหน่วยงาน พบว่าประชาชน ผู้มารับบริการของ เทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ

6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์ รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น/รพพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้า หน้ากำแพงประตูเจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่าง เจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่ การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางหูการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่านี้

2.4 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านประสิทธิผลการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้งานออกมาสมบูรณ์ครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งดุสิต ทองสาย (2041) ได้อธิบายว่า ประสิทธิผลการทำงานที่ดีจะต้องมีการปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายในการปฏิบัติการที่บรรลุ ถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (2554 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.54$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.51$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

3. เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลวิจัย วาริพร ชูศรีและ สิงหนาท เอียดจ้อย (2561 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผล การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล 3. ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ จากสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี มีความคิดเห็นว่าสำนักงานมีประสิทธิผล ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมี ประสิทธิภาพมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ว่าสำนักงานมีการให้บริการที่มีประสิทธิผลมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ 1) ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อย่างไรก็ตามจากการเปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นของ ผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศอายุรูปแบบธุรกิจที่ประกอบ และรายได้เฉลี่ยของผู้มาใช้บริการจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี งานที่แตกต่างกันมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรพัฒนาประสิทธิภาพ ระบบบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพิ่มมากขึ้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝัง และสร้างจิตสำนึกในงานบริการ และให้ มีความรู้ความสามารถในการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสะดวก และ รวดเร็วยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนด้วยการ สัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษา ในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้

2.2 เพื่อให้ความต้องการของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจวน อำเภอพุทธไธสง ควรศึกษาประสิทธิผลการทำงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านจวนเทียบกับองค์กรอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- จักรแก้วนามเมือง, ณรงค์ไวยาทธเสาวภาคย์และคณะ. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. จังหวัดพะเยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตพะเยา.
- ดุสิต ทองสาย. (2541). *ประสิทธิผลของการบริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. พระนครศรีอยุธยา : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : บริษัท. สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิญ. (2554). *ประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วารินทร์ ชูศรี, และ สิงหนาท เอียดจู้. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ศิริพงศ์ พลธิพันธ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: ฮาซันพรีนติ้ง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ภาชีผล. (2554). *แนวความคิดจัดการกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.blog.rmutt.ac.th/?p=1028>.
- Health and Safety Authority. (2007). *Guide to The Safety, Health and Welfare at Work(General Application)*. เข้าถึงได้จาก Available from: <http://www.hsa.ie/eng.com>
- Taro Yamane(1973 ).*Statistics: An Introductory Analysis*.3<sup>rd</sup> Ed. New York. Harper and Row.