การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาคตะวันออก

Development of Personnel Potential in Subdistrict Administrative Organizations Affecting Citizen Satisfaction with Services in the Eastern Region

ทัดฐ์สพล นนท์ทวีกิจ
Thadtsaphol Nonthaweekit
ธัศฐ์ชาพัฒน์ ยุกตานนท์
Tascharpat Yuktananda
คณิศร สมมะลวน
Kanisorn Sommalurn
มหาวิทยาลัยเกริก
Krirk University
E-mail: 3orchid.co.51@gmail.com
Received: 2 September 2024; Revised: 19 September 2024; Accepted: 25 September 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์สรุปให้เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในภาคตะวันออก 2. ประเมินการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ อบต. และผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ 3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ อบต. ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความสามารถของบุคลากรในการให้คำแนะนำได้รับคะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.12±0.85) ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ นอกจากนี้ ด้านความโปร่งใสและเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.01±0.95) และความสุภาพและเป็นมิตรของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.97±0.13) ก็ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ขณะที่ความรวดเร็วในการให้บริการและความถูกต้องของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 3.84±0.99 และ 3.85±0.98 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวมการให้บริการทั้งหมด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96±0.15 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน อบต. พบว่า 70.0% ทราบถึงการดำเนินงานดังกล่าว และ 70.0% เชื่อว่าการพัฒนาบุคลากรมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ การพัฒนาด้านการสื่อสารและการให้บริการประชาชนเป็นด้านที่ควรให้ความสำคัญมากที่สุด (62.5%) รองลงมาคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (55.0%) โดยการพัฒนาทักษะทั้งสองด้านนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ช่วยให้กระบวนการบริการมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพบุคลากร, องค์การบริหารส่วนตำบล, ความพึงพอใจ, ภาคตะวันออก

Abstract

This research is a quantitative study using survey research methods. The study collected data from documents, related research, and questionnaires to analyze and synthesize the impact of personnel potential development in Subdistrict Administrative Organizations (SAOs) on citizen satisfaction with services in the eastern region of Thailand. The objectives of this study were: 1) to assess the level of citizen satisfaction with the services provided by SAOs in the eastern region; 2) to evaluate public awareness of the personnel development initiatives of SAOs and their impact on service quality; and 3) to propose strategies for enhancing the efficiency of personnel development to better meet the needs of the public. The study surveyed 400 respondents, Regarding satisfaction with services, the ability of personnel to provide clear and useful advice received the highest score (Mean = 4.12±0.85), highlighting the importance of effective communication and consultation. Additionally, transparency and fairness (Mean = 4.01±0.95) and the politeness and friendliness of the personnel (Mean = 3.97±0.13) were also rated highly. The speed of service and accuracy of information had similar mean scores of 3.84±0.99 and 3.85±0.98, respectively. The overall satisfaction with services was rated at a high level, with a mean score of 3.96±0.15. The study found that 70.0% of respondents were aware of the personnel development efforts in SAOs, and 70.0% believed that such development positively affected service quality. The most critical area for development was communication and public service (62.5%), followed by the use of information technology (55.0%). Improving these two areas would enhance the efficiency of public services, ensuring faster, more convenient processes and higher satisfaction among local residents. Recommendations for future personnel development include enhancing technological skills through training in digital platforms to improve service efficiency, increasing transparency in service processes by clearly disseminating information about operations and results, and providing training in communication and public service skills to ensure effective, clear, and prompt responses to public needs.

Keywords: Personnel Development, Subdistrict Administrative Organization, Citizen Satisfaction, Eastern Region

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นผลมาจากทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทำให้ค่านิยมขนบธรรมเนียมประเพณีเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนจะมีประสบการณ์ตรงตั้งแต่เริ่มต้นของชีวิตที่ต่างมีความแตกต่างกันมีวิถีการดำเนินชีวิตในแต่ละช่วงวัยที่แตกต่างหลากหลายโดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วก่อให้เกิดการตัดสินใจและบทบาทหน้าที่ที่ดีสู่สังคมขนาดใหญ่ในระดับประเทศได้ (ธัศฐ์ชาพัฒน์ ยุกตานนท์, 2565) อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นนั้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนมีความจำเป็นต้องปรับตัวในทุกมิติ เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่าองค์กรในปัจจุบันนั้นให้ความสำคัญกับทรัพยากร มนุษย์มากที่สุดเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยในยุคที่สามนั้นเราก็จะ พบว่าอาชีพที่ประสบความสำเร็จมากสุดคือพวกที่เรียกว่าเป็น Knowledge Workers แต่ในปัจจุบัน มองว่าเรากำลังจะเข้าสู่ยุคที่สี่ที่เรียกว่าเป็น Creativity Age ที่การมีความรู้นั้นไม่เพียงพอแล้ว เนื่องจากความรู้ในปัจจุบันเราสามารถเสาะแสวงหาได้อย่างรวดเร็วง่ายและในราคาที่ถูกหรือฟรี อีกทั้ง งานหลาย ๆ อย่างที่ต้องใช้ความรู้นั้นก็ไม่จำเป็นต้องพึ่งมนุษย์อีกต่อไปเนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถทำได้เร็วกว่าและถูกต้องกว่า ดังนั้นสิ่งที่จะกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของสังคมยุค ใหม่จึงไม่ใช่เพียงแค่การมีความรู้เพียงอย่างเดียว แต่กลายเป็นความสามารถในการสร้างสรรค์หรือการ คิดในสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายปัจจุบันของภาครัฐที่เน้นนโยบายเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2556)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ตามแนวทางหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) มุ่งให้เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของชุมชนในการจัดการปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่การส่งเสริมให้ภาคเอกชนภาคประชา สังคมและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพลังร่วมในการพัฒนาสังคมจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการประเทศเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการและข้าราชการโดย ยึดหลักธรรมาภิบาลเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในการนำแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไปปฏิบัตินั้นต้องมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

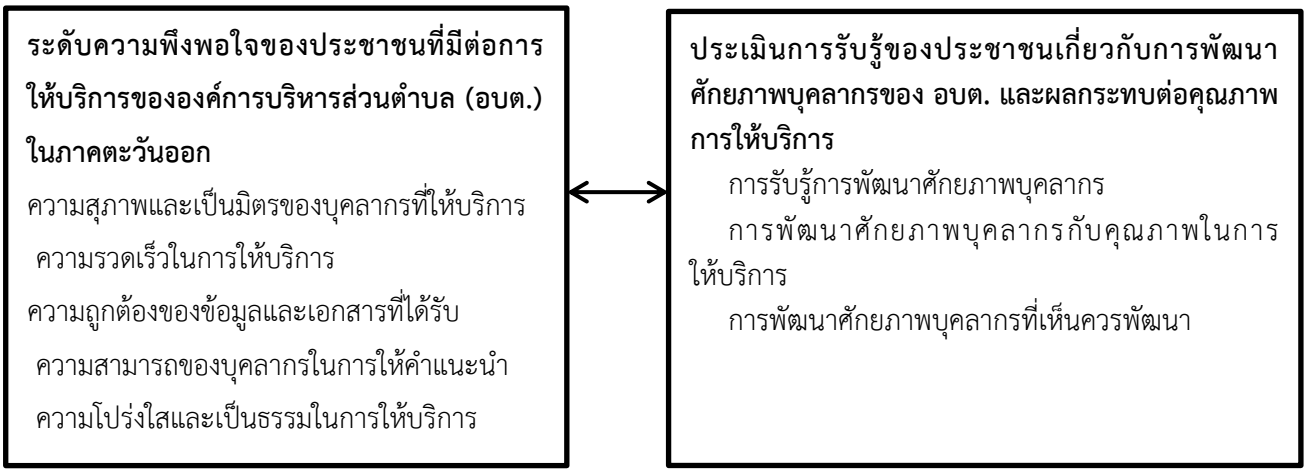
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันถือเป็นหน่วยงานสำคัญที่รองรับนโยบายการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นแนวโน้มสำคัญของการบริหารภาครัฐในยุคปัจจุบัน การดำรงอยู่และการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลดขนาดองค์กรควบคู่ไปกับการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากการพัฒนานวัตกรรมและเสริมสร้างศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาคตะวันออก เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในภาคตะวันออก
2. เพื่อประเมินการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ อบต. และผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ อบต. ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาคตะวันออก สามารถสรุปเป็นกรอบวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์สรุปให้เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาคตะวันออก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในภาคตะวันออก จำนวน 3,833,286 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนครอบคลุมและคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในภาคตะวันออก จำนวน 400 คน โดยการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน ประกอบไปด้วย 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ประกอบไปด้วยการประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ความสุภาพและเป็นมิตรของบุคลากรที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ ความสามารถของบุคลากรในการให้คำแนะนำ ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ โดยในส่วนนี้เป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า ซึ่งใช้มาตราส่วน Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น	5
พอใจมาก	ให้คะแนนเป็น	4
เฉยๆ	ให้คะแนนเป็น	3
ควรปรับปรุง	ให้คะแนนเป็น	2
ไม่พอใจเลย	ให้คะแนนเป็น	1

ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน อบต. มีจำนวน 3 ข้อ ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกับคุณภาพในการให้บริการ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เห็นควรพัฒนา

การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยแปลผลระดับคะแนนจากค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน (Class interval) ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977) ซึ่งจากการคำนวณช่วงชั้นคะแนนจะอยู่ในช่วง 0.8 สามารถแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน อบต. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของ อบต. ในภาคตะวันออก จำนวน 400 ชุด ซึ่งมีรายการการประเมินทั้งหมด 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ สามารถสรุปได้โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรใน อบต. แต่ละด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean±SD)	การแปลผล
ความสุภาพและเป็นมิตรของบุคลากรที่ให้บริการ	3.97±0.13	ระดับมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.84±0.99	ระดับมาก
ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.85±0.98	ระดับมาก
ความสามารถของบุคลากรในการให้คำแนะนำ	4.12±0.85	ระดับมาก
ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.01±0.95	ระดับมาก
ภาพรวม	**3.96±0.15**	**ระดับมาก**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า ความสามารถของบุคลากรในการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.12±0.85 โดยการแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามมาด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ย 4.01±0.95 และความสุภาพและเป็นมิตรของบุคลากรที่ให้บริการที่ค่าเฉลี่ย 3.97±0.13 ทั้งสองรายการอยู่ในระดับมากเช่นกัน ความรวดเร็วในการให้บริการและความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 3.84±0.99 และ 3.85±0.98 ตามลำดับ โดยการแปลผลยังคงอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาภาพรวมของการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96±0.15 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน อบต.

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สามารถสรุปข้อมูลในด้านการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน อบต. ในภาคตะวันออกได้ โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 สรุปการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน อบต. ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เคยทราบหรือไม่ว่า อบต. มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร?		
• ทราบ	280	70.0
• ไม่ทราบ	120	30.0
2. คิดว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่?		
ไม่มีผลเลย	10	2.5
• มีผลเล็กน้อย	30	7.5
• มีผลปานกลาง	80	20.0
• มีผลมาก	140	35.0
• มีผลอย่างมาก	140	35.0
3. ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านใดเพิ่มเติม? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		

• การสื่อสารและให้บริการประชาชน	250	62.5
• ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ	190	47.5
• การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	220	55.0
• การพัฒนาจริยธรรมและจรรยาบรรณ	180	45.0

จากตารางที่ 3 แสดงถึงการรับรู้และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ทราบว่า อบต. มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ขณะที่อีก 120 คน (30.0%) ไม่ทราบถึงการดำเนินงานดังกล่าว เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีผลอย่างมากและมีผลมาก เท่ากันที่จำนวน 140 คน (35.0%) รองลงมาคือเห็นว่ามีผลปานกลาง จำนวน 80 คน (20.0%) ขณะที่ผู้ที่เห็นว่ามีผลเล็กน้อยและไม่มีผลเลย มีจำนวน 30 คน (7.5%) และ 10 คน (2.5%) ตามลำดับ ในส่วนของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพิ่มเติม (โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด คือ 250 คน (62.5%) ต้องการให้มีการพัฒนาด้านการสื่อสารและการให้บริการประชาชน ตามมาด้วยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 220 คน (55.0%) และด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ จำนวน 190 คน (47.5%) สุดท้ายคือการพัฒนาจริยธรรมและจรรยาบรรณ จำนวน 180 คน (45.0%)

องความรู้ใหม่

จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาคตะวันออก” สามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

1) กลุ่มอาชีพหลักที่ตอบแบบสอบถามคือพนักงานบริษัทเอกชน
2) ความสามารถของบุคลากรในการให้คำแนะนำ
3) สะท้อนถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์
4) พัฒนาบุคลากรมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ
5) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ
6) ช่วยให้กระบวนการบริการมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย
7) สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงในหลายด้าน โดยเฉพาะในด้านความสามารถของบุคลากรในการให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.12±0.85) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) (สิรี แปะประโคน, 2558) นอกจากนี้ การสำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ยังระบุว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (มทร.อีสาน, 2564)

ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84±0.99) และความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.85±0.98) พบว่ามีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างสูง ซึ่งอาจแสดงถึงความหลากหลายในประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับในระดับมาก (อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ, 2559)

สำหรับด้านความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01±0.95) มีผลการศึกษาเพิ่มเติมจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด ที่ยืนยันถึงความสำคัญของความโปร่งใสในการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน (อบต.เสม็ด, 2565)

2. การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน อบต.

การรับรู้ของประชาชน: ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า 70.0% ของประชาชนทราบว่า อบต. มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในท้องถิ่น การรับรู้ดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มความไว้วางใจจากประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.

ผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ: ประชาชนส่วนใหญ่ 70.0% เชื่อว่าการพัฒนาบุคลากร มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในระดับ “มาก” หรือ “มากที่สุด” ซึ่งสะท้อนถึงการยอมรับว่าการลงทุนในการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรใน อบต. ส่งผลต่อการยกระดับการบริการประชาชน

ผลจากแบบสอบชี้ให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยเฉพาะด้านการสื่อสารและการให้บริการประชาชนเป็นด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 62.5 ที่เห็นด้วยกับประเด็นนี้ การพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข้อมูลให้ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริการและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นอีกหนึ่งด้านที่ได้รับความสำคัญในลำดับถัดมา (ร้อยละ 55.0) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะสามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และความแม่นยำในการดำเนินงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่การบริการผ่านช่องทางออนไลน์และการใช้ระบบอัตโนมัติได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย (สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง , 2567) การพัฒนาทั้งสองด้านนี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา

1.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการใช้เทคโนโลยี โดยการให้ความรู้และทักษะการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

1.2 ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้โปร่งใสมากขึ้น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจากประชาชน โดยการเผยแพร่ข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ และผลการดำเนินงานของ อบต.

1.3 ฝึกอบรมบุคลากรด้านการสื่อสารและการบริการประชาชน เพื่อให้มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดีและเข้าใจง่าย รวมถึงการปรับปรุงการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเชิงลึก

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในบริบทที่แตกต่างกัน

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกับประสิทธิภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

ธัศฐ์ชาพัฒน์ ยุกตานนท์. (2565). *กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพุทธสันติวิธีของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง.* [วิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2556). เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์ ปริทรรศน์ สถาบันพัฒนศาสตร์,* 7(1): 1-70

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2564). *การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์.

สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง. (2567). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: มุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ประชาชนสัมผัสได้. *วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน,* 2(3): 746-756.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด. (2565). *ความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด.* https://www.tambonsamed.go.th/index.php?id=64&option=com_ content &view=article.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผองกุล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใหบริการ ของ องคการบริหารสวนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.* [วิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

Best, J. W. (1977). *Research in Education.* New Jersey: Prentice Hall Inc.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitude. Archives of Psychology 140: 1-55.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.