

การบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจัว
อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

Time Management in Providing Public Services of Pangiew Subdistrict
Administrative Organization, Si Satchanalai District,
Sukhothai Province

ดิลก ญาณปัญญา*

Dilok Yanpanya

รัตน์ชนก พรหมณศิริ

Ratchanok Phramsiri

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

Master of Business Administration, Business Administration,

Faculty of Business Administration and Accountancy, Phitsanulok University

Corresponding author, e-mail: dilok_tae@hotmail.com*

วันที่รับบทความ (Received): 18 กุมภาพันธ์ 2568

วันที่แก้ไขบทความ (Revised): 20 มีนาคม 2568

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted): 31 มีนาคม 2568

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจัว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าจัว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จำนวน 371 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้ความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา สติติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่มีความแตกต่างก็ทดสอบความแตกต่างโดยวิธีการของเซฟเฟ

ผลจากการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการเวลา เป็นการใช้ชีวิตให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับหลักธรรม ซึ่งเน้นที่การลดความทุกข์และการเจริญเติบโตทางจิตใจ การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพในภารกิจต่างๆ ก็ช่วยให้เกิดความสงบสุข และพัฒนาจิตใจให้มั่นคงในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจัว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการร่วมคิดและตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจัว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน คือ ด้านการดำเนินการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนก



ตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน คือ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารจัดการเวลา, การให้บริการประชาชน, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research aims to study the level of time management in providing public services of Pangiew Subdistrict Administrative Organization, Si Satchanalai District, Sukhothai Province. The research method was quantitative, classified by general status. The sample group used was 371 people. Data were collected using questionnaires. The reliability was obtained by using alpha coefficient. The statistics used were percentage, mean, and standard deviation. One-way ANOVA. In case of differences, the differences were tested using Schaffer's method.

Research has shown that time management is the way to maximize your life, in line with the principles of Dhamma, which emphasize reducing suffering and growing your mind. Using time effectively in various tasks also helps create peace and develop a stable mindset in serving the public of the Pa Ngiew Subdistrict Administrative Organization, Si Satchanalai District, Sukhothai Province, which is overall at a moderate level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average is the aspect of participation in thinking and decision-making, which is at a high level. The aspect with the lowest average is the aspect of monitoring and evaluation, which is at a moderate level. The time management in serving the public of the Pa Ngiew Subdistrict Administrative Organization, Si Satchanalai District, Sukhothai Province, when classified by gender, shows no differences overall or in each aspect. When classified by age, there are no overall differences; however, in the aspect of implementation, there are statistically significant differences at the 0.05 level. When classified by education level, there are no overall differences; however, in the aspect of monitoring and evaluation, there are statistically significant differences at the 0.05 level.

Keywords: Time management, public service, Subdistrict Administrative Organization.

บทนำ

ในปัจจุบันรูปแบบการปกครองของประเทศไทยได้มีการเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมากขึ้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน, 2560: 45)

ในหลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรการอิสระภายใต้รัฐธรรมนูญ การขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้กว้างขวางขึ้นโดยเฉพาะการให้

ประชาชนหรือผู้รับบริการและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการริเริ่มแผนงาน โครงการ มาตรการและตรวจสอบการดำเนินการต่างๆ ของภาครัฐ นอกจากนี้ยังเน้นถึงเรื่องธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการบริหารกิจการบ้านเมือง มาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและให้มีการประกาศใช้มาตรฐานทางจริยธรรมและคุณธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-พ.ศ.2554)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จำลองรูปแบบการปกครองรัฐบาลส่วนกลางมาใช้ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองตามครรลองของประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การตรวจสอบ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีศักยภาพทางด้านบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญและเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและท้องถิ่น รวมถึงผู้บริหารและสภาท้องถิ่นจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและวิสัยทัศน์ ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะมาเป็นผู้ให้บริการด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนด้านต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้กับท้องถิ่น ดังนั้น การบริการสาธารณะใดๆ จะเกิดคุณภาพการให้บริการมากขึ้นเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากความรู้สึกรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นๆ เทศบาลแต่ละแห่งที่ต้องการให้ประชาชนเกิดความประทับใจจึงต้องมีการวางแผนการเรื่องคุณภาพในด้านการบริการของผู้รับบริการ เทศบาลก็ควรที่จะทราบถึงคุณภาพการบริการ เพื่อสามารถจัดสรรบุคลากรเครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว ให้บริการแก่ประชาชนในตำบล ซึ่งมีผลต่อการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย การบริหารจัดการเวลาให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจาก นโยบายสำคัญของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว ที่ต้องการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและตรงความต้องการซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับและพึงพอใจผู้ให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว ซึ่งทำหน้าที่ทางด้านการให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนจึงได้มีการพัฒนาศักยภาพการบริการประชาชน ซึ่งการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพย่อมสร้างความพึงพอใจความประทับใจให้กับประชาชนที่จะมาใช้บริการครั้งต่อไป ในทางตรงกันข้ามหากการบริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพก็ไม่อาจสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับประชาชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว อำเภอศรีสัชนาลัย



จังหวัดสุโขทัย เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจและเป็นประโยชน์กับประชาชน

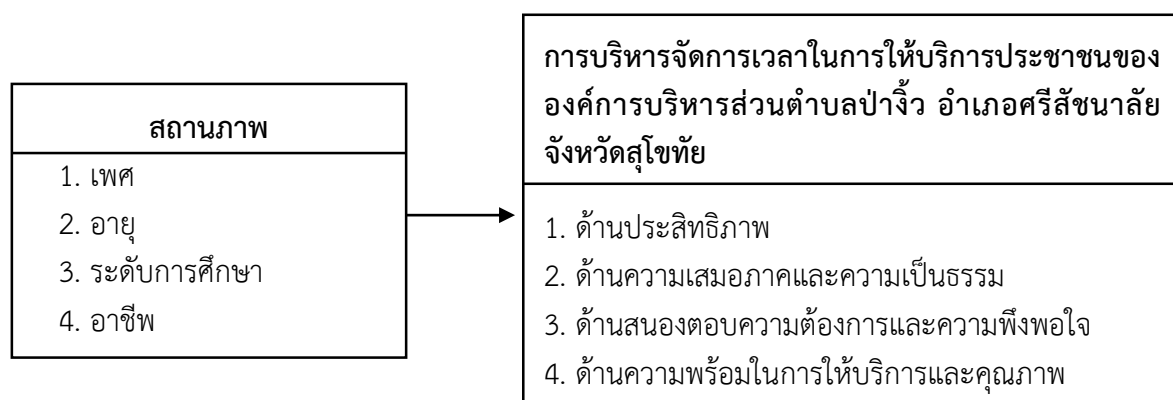
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจี่ อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเวลาตามหลักธรรมในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจี่ อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจี่ อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจี่ อำเภอสรีสัชนาลัย มีรายละเอียดขั้นตอนดำเนินการวิจัยสามารถแบ่งได้ดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารตำราบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจแนวคิดเกี่ยวกับการบริการแนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน และแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น 2) สร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของเนื้อหาการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจี่ อำเภอสรีสัชนาลัย 3) นำร่างแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา 4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 5) หลังจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ การวิจัยกับข้อคำถามและนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง และนำค่า ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence :IOC) IOC สูตรการคำนวณค่า IOC

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิจัยการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. ศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 50 ปีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.32 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.54 มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.92 ตามลำดับ

2. ศึกษาการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย

การบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.81) รองลงมา คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.81) ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.78) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$, S.D.=0.80) ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย

ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย มีรายละเอียด ดังนี้ ควรทำการปรับปรุงเพิ่มเติมการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในด้านสถานที่และที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ เป็นต้น, ในการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมีรายละเอียดขั้นตอนในการแจ้งให้กับผู้มาขอใช้บริการทราบ, ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้องเอกสารต่างๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส, ควรมีการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ในการนั่งรอระหว่างขอใช้บริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านสนองต่อความต้องการและการพึงพอใจ และด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

การบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าจิว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.79) ซึ่งเป็นเพราะผู้รับบริการได้รับรอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีเวลามารับบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย สะอาด ตลอดจนมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้รับความช่วยเหลือและได้รับคำตอบ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ทำหน้าที่ให้บริการ แต่ในบางเรื่องเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถให้คำตอบได้ในทันทีสอดคล้องกับ นางลักษณ์ สุขสงบ (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มา



ใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง

ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$, $S.D.=0.80$) ซึ่งเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็วเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองต่อผู้มาติดต่อแต่ในบางครั้งที่ประชาชนจำนวนมากมาใช้บริการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ต้องรอคิวนานในการรับบริการสอดคล้องกับ บงกช สิงหะ (2550) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับดังนี้ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรมด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาคและด้านความทั่วถึง

ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, $S.D.=0.78$) ซึ่งเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมจึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ทุกคนได้รับความเท่าเทียมกัน และมีความเสมอภาคสอดคล้องกับ ศรุดา สมพอง (2562) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต.โนน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านอาคาร และสถานที่ให้บริการผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่อบต.โนนภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, $S.D.=0.81$) ซึ่งเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่มีความสนใจถึงความพึงพอใจ หรือข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ผู้มารับบริการต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลาจึงสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร (2560) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ของผู้ใช้นั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติมิใช่การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึงดังนี้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ “คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ และคุณภาพของการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า ปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนด้านการให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, $S.D.=0.81$) ซึ่งเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ถูกต้องสอดคล้องกับ รังรักษ์ งามศิริ (2550) กล่าวว่า

ปัจจัยความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของการบริการของผู้รับบริการที่เป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพของการบริการ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

สรุปผลการวิจัยที่นำเสนอในข้อความที่ให้มา ขอสรุปข้อมูลในรูปแบบตารางตามหัวข้อที่กล่าวถึง เป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

ประเด็นสำคัญ	ข้อมูล/คำอธิบาย
1. ศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
เพศ	เพศชาย 207 คน (ร้อยละ 55.80)
อายุ	อายุ 36-50 ปี 157 คน (ร้อยละ 42.32)
ระดับการศึกษา	การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 143 คน (ร้อยละ 38.54)
อาชีพ	เกษตรกร 111 คน (ร้อยละ 29.92)
2. ศึกษาการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน	
ระดับโดยรวม	ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49, S.D. = 0.79)
ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ	ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62, S.D. = 0.81)
ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ	ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53, S.D. = 0.81)
ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม	ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51, S.D. = 0.78)
ด้านประสิทธิภาพ	ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31, S.D. = 0.80)
3. ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน	
1. การปรับปรุงสถานที่	ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกสบาย และเพิ่มพื้นที่จอดรถ รวมถึงความสะอาดของห้องน้ำ
2. การแจ้งรายละเอียดขั้นตอน	ควรแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนแก่ผู้มาใช้บริการ
3. การช่วยเหลือผู้พิการ	ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการช่วยเหลือเขียนคำร้องเอกสารสำหรับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส
4. การจัดสรรทรัพยากร	ควรมีการจัดสรรทรัพยากร เช่น โต๊ะเก้าอี้ในการนั่งรอบริการ ให้เพียงพอ

องค์ความรู้ที่ได้

งานวิจัยนี้ได้องค์ความรู้หลายด้านจากการศึกษาการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว อำเภอศรีสัชนาลัย โดยเฉพาะในด้าน 1) ทฤษฎีและแนวคิดการบริการประชาชน งานวิจัยได้ศึกษาและนำทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการประชาชน เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการภาครัฐ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ รวมถึงการศึกษาระบบการบริหารจัดการขององค์กรในระดับท้องถิ่น ซึ่งมีส่วนช่วยในการทำความเข้าใจการทำงานของหน่วยงานท้องถิ่นในการบริหารเวลาสำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 2) การพัฒนาแบบสอบถาม ในขั้นตอนนี้ได้มีการ



สร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของการวิจัย โดยการนำเสนอและปรับปรุงตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งช่วยให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนปัญหาจริงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชนได้

3) การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity): งานวิจัยยังได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งเป็นการตรวจสอบว่าเนื้อหาในแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ และยังได้ใช้สูตรในการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือในการวิจัยนี้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริง

4) การใช้ IOC ในการประเมินเครื่องมือวิจัย การคำนวณค่า IOC ช่วยให้สามารถประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถามในมุมมองของการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถยืนยันได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและมีความสัมพันธ์กับประเด็นการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัยนี้สามารถเชื่อมโยงกับหลักธรรม ผ่านการใช้ทฤษฎีการบริการประชาชน, การตั้งใจพัฒนาเครื่องมือวิจัย, การใช้วิธีการที่ถูกต้องในการเก็บข้อมูล และการมีจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ด้านประสิทธิภาพ ควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเน้นบริการแบบ One Stop Service
- 2) ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ควรมีการแจกบัตรคิวเพื่อเพิ่มความเสมอภาคของผู้มาใช้บริการมีการประกาศชี้แจงร้องเรียนให้ประชาชนทราบ
- 3) ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาขอคำแนะนำจากประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
- 4) ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ มีการสนับสนุนให้มีการกำหนดนโยบายจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้มีความทันสมัยเหมาะสมและรองรับในอนาคตและให้มีการติดตามผลหลังจากการให้บริการแล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเวลาในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
- 2) ควรศึกษามาตรการการปรับปรุงระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
- 3) ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าจั่ว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2546). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- บงกช สิงหะ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย สาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- รังรักษ์ งามศิริ. (2550). การวิจัยและพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงินของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2563). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (2563). เอกสารประชาสัมพันธ์วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. แม่ฮ่องสอน: วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน.
- ศรุตฯ สมพอง. (2562). การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมิต สัจฉกร. (2560). การวางแผนปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.
- สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. กลุ่มงานสารสนเทศ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย มหาสารคาม.