

Organizational Resource Management for Enhancing Service Efficiency
in Ban Khlong Subdistrict Municipality, Mueang District,
Phitsanulok Province

Pimpraphat Sukulpathtechin¹ Krit Pureephong¹ Somkid Srisingh¹
Sunimitr Chumpong¹ and Pramote Sittijuk^{2*}

¹Major of Public Administration, Faculty of Public Administration, Phitsanulok University, Thailand

²Research and Innovation Department, Phitsanulok University, Thailand

*Corresponding author. E-mail: pramotes@plu.ac.th

ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the level of organizational resource management and the level of service efficiency development for the public at Ban Khlong Subdistrict Municipality, Mueang District, Phitsanulok Province, and 2) investigate the relationship between resource management and the efficiency of public service delivery. This was a quantitative study. The population consisted of 9,600 individuals who received services from Ban Khlong Subdistrict Municipality between January and December 2024. The sample group comprised 384 individuals, determined using Taro Yamane's formula and selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire designed to assess organizational resource management for improving service efficiency. Data were analyzed using mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient to test the hypotheses. The results revealed that: 1) the overall level of organizational resource management was moderate, while the overall level of service efficiency was high; and 2) there was a positive correlation between resource management and various dimensions of service quality—namely reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. In particular, management and human resources showed a strong correlation with staff responsiveness and customer care, with statistically significant results at the 0.05 level.

Keywords: Resource Management, Operations, Public Service Delivery

การบริหารทรัพยากรองค์กรเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

พิมพ์ประภัสร์ สกฤกษ์เทศิน¹ กฤษณ์ ภูริพงษ์¹ สมคิด ศรีสิงห์¹ สุนิมา ชุ่มพงษ์¹ และ ปราโมทย์ สิทธิจักร^{2*}

¹สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก ประเทศไทย

²สำนักวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยพิษณุโลก ประเทศไทย

*Corresponding author. E-mail: pramotes@plu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารทรัพยากรองค์กร และระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลองอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านคลอง ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2567 จำนวนทั้งหมด 9,600 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านคลอง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน ได้จำนวน 384 คน และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรองค์กรเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารทรัพยากรองค์กรของเทศบาลตำบลบ้านคลอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของคุณภาพบริการ เช่น ความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยเฉพาะการบริหารจัดการและทรัพยากรบุคคลที่มีความสัมพันธ์สูงกับการโต้ตอบจากพนักงานและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากร, การปฏิบัติงาน, การให้บริการประชาชน

บทนำ

การบริหารทรัพยากรในองค์กรตามหลัก 4M ประกอบด้วย 1) Man (ทรัพยากรบุคคล) ซึ่งเน้นการจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับหน้าที่และความสามารถ 2) Money (งบประมาณ) ที่มุ่งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามแผนงาน 3) Materials (วัสดุอุปกรณ์) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) Management (การบริหารจัดการ) ที่มุ่งกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Drucker, 1973) การประยุกต์ใช้หลัก 4M ในเทศบาลตำบลบ้านคลองจะช่วยให้การทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรที่มีความรู้และทักษะ งบประมาณที่จัดสรรอย่างรอบคอบ วัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน และระบบการบริหารที่ชัดเจน เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เทศบาลสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ งานวิจัยของ ชญานนท์ ศรีมาศทอง (2566) พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ถึง

ร้อยละ 93.6 ซึ่งยืนยันถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรในองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

เทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตามความต้องการและบริบทของชุมชน (พระนักรบ เชื้อวงศ์ และคณะ, 2566) การให้เทศบาลตำบลมีอำนาจในการตัดสินใจช่วยเสริมสร้างการพัฒนาที่เหมาะสม โดยรัฐบาลได้มอบหมายภารกิจต่าง ๆ เช่น การบริหารงานบุคคล การจัดสรรงบประมาณ และการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณสุข การศึกษา การดูแลสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งเทศบาลต้องบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (นันทนัช ผลแสง และบุญเหลือ บุปผามาลา, 2568)

เทศบาลตำบลบ้านคลองมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและให้บริการแก่ประชาชน โดยรับผิดชอบดูแลโครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ดูแลสิ่งแวดล้อม และพัฒนาชุมชนเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน เทศบาลต้องกำหนดนโยบายและแผนงานที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การบริหารทรัพยากรในองค์กรยังเผชิญกับอุปสรรคหลายประการ เช่น การวางแผนกำลังคนที่ไม่เพียงพอซึ่งส่งผลให้ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในสายงานที่จำเป็น งบประมาณที่จำกัดเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินโครงการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการขาดแคลนวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานชะงักงัน ขณะเดียวกัน ระบบการบริหารจัดการที่ขาดแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนยังนำไปสู่ความล่าช้าและความไม่เป็นระบบในการดำเนินงาน (สุนันทา ป้องจันมณีสกุล และคณะ, 2566)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมในการบริหารทรัพยากรตามแนวคิด 4 M เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ต่อยอดเพิ่มเติม โดยคาดหวังว่าองค์ความรู้จากงานวิจัยนี้จะช่วยให้เทศบาลตำบลบ้านคลองสามารถยกระดับการบริหารจัดการภายในองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายและภารกิจที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นแนวทางที่ช่วยให้เทศบาลสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในยุคสมัยใหม่และวิกฤตต่าง ๆ ได้อย่างทัน่วงที่ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นที่มีความยั่งยืนและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรองค์กร และระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ในการดูแลของเทศบาลตำบลบ้านคลอง ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2567 จำนวนทั้งหมด 9,600 คน (เทศบาลตำบลบ้านคลอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนที่เคยมาติดต่อเพื่อขอรับบริการทางราชการกับเทศบาลตำบลบ้านคลอง ปีพ.ศ.โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973)

จำนวน 384 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามหมู่บ้านในเขตเทศบาล และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ภายในแต่ละหมู่บ้านตามสัดส่วนประชากร เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรองค์การเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรองค์การเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา บทบาทในชุมชน อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นตัวเลือกตอบแบบรายการ

ส่วนที่ 2: การบริหารทรัพยากรองค์การตามแนวคิด 4 M ของเทศบาลตำบลบ้านคลอง ได้แก่ ซึ่งเป็นตัวเลือกตอบแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Likert, 1964) ดังนี้

ระดับที่ 5 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับที่ 4 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับที่ 3 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับที่ 2 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับที่ 1 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3: การพัฒนาและการตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง ตามแนวคิดของ Lovelock (2006) ซึ่งมี 5 มิติหลัก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมีตัวตน (Tangibles) การโต้ตอบจากพนักงาน (Responsiveness) ความไว้วางใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ซึ่งเป็นตัวเลือกตอบแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Likert, 1964) ดังนี้

ระดับที่ 5 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับที่ 4 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับที่ 3 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับที่ 2 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับที่ 1 คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ประเมินคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชนและรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อคำถาม ทั้งนี้ กำหนดให้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ผลการประเมินพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2.3 หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามตามผลการประเมินความสอดคล้อง ได้มีการจัดทำ ฉบับร่าง และนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.658 ซึ่งอยู่ในระดับที่เหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2.4 นำแบบสอบถามผ่านการประเมินความสอดคล้องและการทดสอบความเชื่อมั่นเรียบร้อยแล้ว ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านคลอง ในขั้นต่อไป

3. สมมติฐานการวิจัย

การบริหารทรัพยากรองค์กร มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตจากผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยระบุวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรองค์กรเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

4.2 ดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านคลอง ผ่านทั้งช่องทางออนไลน์โดยใช้ Google Form ที่ประชาชนสามารถเข้าตอบแบบสอบถามผ่านลิงก์หรือสแกน QR Code ที่แจกจ่ายผ่านกลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์ของชุมชน และการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมติดตามผลการตอบกลับ โดยกำหนดระยะเวลาคืนแบบสอบถามภายใน 7 วัน

4.3 ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับ ผลการตรวจสอบพบว่าแบบสอบถามทั้งหมดมีข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน 100% และการตอบคำถามถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลการบริหารทรัพยากรองค์กรตามแนวคิด 4 M ของเทศบาลตำบลบ้านคลอง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4.51 – 5.00: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง ตามแนวคิดของ Lovelock โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4.51 – 5.00: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

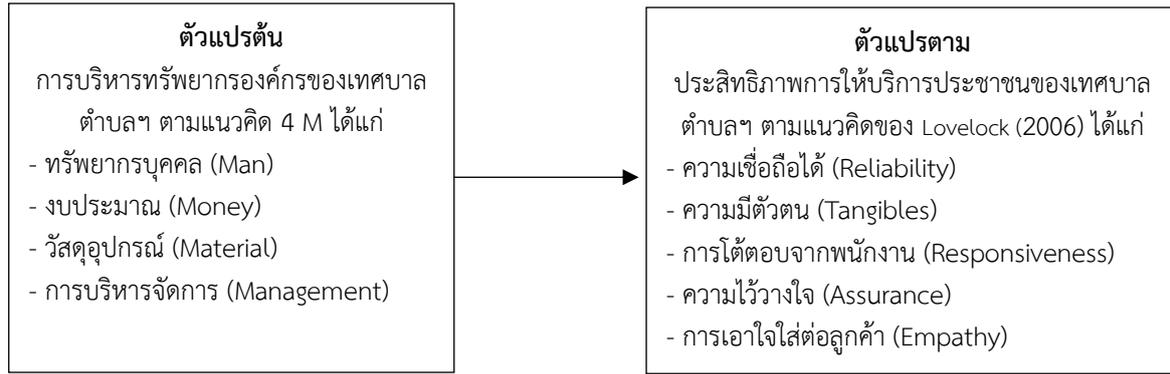
2.51 – 3.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50: มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรองค์กรมีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อเป็นเกณฑ์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์กรของเทศบาลตำบลกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยตัวแปรต้นคือการบริหารทรัพยากรตามแนวคิด 4M ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ส่วนตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามแนวคิดของ Lovelock (2006) ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมีตัวตน (Tangibles) การโต้ตอบจากพนักงาน (Responsiveness) และความไว้วางใจ (Assurance) โดยจะทำการทดสอบเพื่อยืนยันว่า การบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การให้บริการประชาชนมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นหรือไม่

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 29.7 มีระดับการศึกษาสูงสุดที่มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 35.4 ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งในชุมชน ร้อยละ 68.2 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 40.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 38.0 โดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ระดับการบริหารทรัพยากรองค์กร และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทรัพยากรองค์กรของเทศบาลตำบลบ้านคลอง

การบริหารทรัพยากรองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทรัพยากรบุคคล	3.65	0.85	มาก
2. งบประมาณ	3.52	0.90	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์	3.40	0.80	ปานกลาง
4. การบริหารจัดการ	3.30	0.75	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.26	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารทรัพยากรองค์กรของเทศบาลตำบลบ้านคลอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.85) ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.90)

ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.80) และด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นการรวบรวมข้อมูลในแต่ละด้าน สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ประเด็นที่ได้รับการพิจารณาสูงสุด คือ การจัดหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.80) และการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.85) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.78) ซึ่งสะท้อนถึงความท้าทายในการเสริมสร้างแรงจูงใจ

ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า ประเด็นที่ได้รับการยอมรับสูงสุดคือการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับความต้องการของชุมชน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.80) รองลงมาคือการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.85) และการตรวจสอบและควบคุมงบประมาณอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.90) ขณะที่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการจัดทำงบประมาณที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.85) ซึ่งแสดงถึงความท้าทายในการปรับตัว

ด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์ พบว่า การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.78) เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจสูงสุด รองลงมาคือการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.82) และการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.80) ส่วนการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.85) เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านการบริหารจัดการ พบว่า การวางแผนและจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.75) เป็นประเด็นที่ได้รับการพิจารณาสูงสุด รองลงมาคือการติดตามผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.80) และการสื่อสารภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.85) ขณะที่การพัฒนากลยุทธ์บริหารจัดการระยะยาว ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.70) เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลองอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเชื่อถือได้	3.75	0.80	มาก
2. ความมีตัวตน	3.60	0.85	มาก
3. การโต้ตอบจากพนักงาน	3.50	0.78	มาก
4. ความไว้วางใจ	3.40	0.82	ปานกลาง
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.30	0.79	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.51	0.81	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.80) ด้านความมีตัวตน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.85) และ ด้านการโต้ตอบจากพนักงาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.78) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.82) และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นการรวบรวมข้อมูลในแต่ละด้าน สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้

ความเชื่อถือได้ : ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.78) และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.80) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.80)

ความมีตัวตน : ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาพแวดล้อมของสำนักงานที่สะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.80) รองลงมาคือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.82) และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่สะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.80) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เครื่องแบบและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.85)

การโต้ตอบจากพนักงาน: ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการตอบคำถามและให้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.80) และการตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.79) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การติดตามผลหลังให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.83)

ความไว้วางใจ: ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสุภาพและมีมารยาทของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.80) และ การให้คำแนะนำที่เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.79) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความมั่นใจของประชาชนต่อระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.85)

การเอาใจใส่ต่อลูกค้า: ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.82) และ การแสดงความเข้าใจและความห่วงใยต่อปัญหาของลูกค้า ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.80) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.84)

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 3 สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์กรและองค์ประกอบของคุณภาพบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก

ด้าน/องค์ประกอบ	r	Sig.	แปลผล
ทรัพยากรบุคคล - ความเชื่อถือได้ (Reliability)	0.70	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ทรัพยากรบุคคล - ความมีตัวตน (Tangibles)	0.72	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ทรัพยากรบุคคล - การโต้ตอบจากพนักงาน	0.68	0.03*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ทรัพยากรบุคคล - ความไว้วางใจ (Assurance)	0.60	0.05*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ทรัพยากรบุคคล - การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)	0.55	0.07	ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ
งบประมาณ - ความเชื่อถือได้ (Reliability)	0.78	0.02*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
งบประมาณ - ความมีตัวตน (Tangibles)	0.80	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
งบประมาณ - การโต้ตอบจากพนักงาน	0.74	0.04*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ตารางที่ 3 สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์กรและองค์ประกอบของคุณภาพบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (ต่อ)

ด้าน/องค์ประกอบ	r	Sig.	แปลผล
งบประมาณ - ความไว้วางใจ (Assurance)	0.65	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ
งบประมาณ - การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)	0.60	0.05*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
วัสดุอุปกรณ์ - ความเชื่อถือได้ (Reliability)	0.68	0.03*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
วัสดุอุปกรณ์ - ความมีตัวตน (Tangibles)	0.72	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
วัสดุอุปกรณ์ - การโต้ตอบจากพนักงาน	0.75	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
วัสดุอุปกรณ์ - ความไว้วางใจ (Assurance)	0.62	0.04*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
วัสดุอุปกรณ์ - การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)	0.58	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ
การบริหารจัดการ - ความเชื่อถือได้ (Reliability)	0.82	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
การบริหารจัดการ - ความมีตัวตน (Tangibles)	0.85	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
การบริหารจัดการ - การโต้ตอบจากพนักงาน	0.80	0.01*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
การบริหารจัดการ - ความไว้วางใจ (Assurance)	0.72	0.03*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
การบริหารจัดการ - การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)	0.68	0.04*	มีความสัมพันธ์เชิงบวก

หมายเหตุ: * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์กรและองค์ประกอบของคุณภาพบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เช่น ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของคุณภาพบริการประชาชน เช่น ความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ยกเว้นกรณีของการเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่การบริหารทรัพยากรบางประเภท เช่น ทรัพยากรบุคคล และงบประมาณ ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน และการโต้ตอบจากพนักงาน ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์สูง ($r \geq 0.68, p \leq 0.05$) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีสามารถเสริมสร้างคุณภาพบริการได้ แต่การเอาใจใส่ต่อลูกค้า กลับไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญจากการบริหารทรัพยากรบุคคล

ด้านงบประมาณ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน และการโต้ตอบจากพนักงาน ซึ่งบ่งชี้ว่าการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพสามารถส่งเสริมคุณภาพบริการได้ตามที่คาดหวัง แต่สำหรับความไว้วางใจ (Assurance) ไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญจากการบริหารงบประมาณ

ด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการหลายด้าน โดยเฉพาะการโต้ตอบจากพนักงาน และความเชื่อถือได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการลงทุนในวัสดุอุปกรณ์ที่ดีสามารถเพิ่มคุณภาพบริการได้

ด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงกับทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยเฉพาะในด้านการโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์สูงสุด ($r \geq 0.80$) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการในการเสริมสร้างคุณภาพบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรองค์กร และระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงการบริหารทรัพยากรที่ยังสามารถพัฒนาได้อีกมาก โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการ ซึ่งมี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจหมายถึงการวางแผนและการติดตามผลการดำเนินงานที่ยังขาดประสิทธิภาพ หรืออาจเป็นผลจากการที่มีความซับซ้อนในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ซึ่งต้องการการปรับปรุงหรือการพัฒนาความสามารถในการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพในส่วนของด้านทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นผลจากการเลือกสรรบุคลากรที่มีคุณภาพ การฝึกอบรม และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้บุคลากรมีความพร้อมและมีทักษะในการให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในด้านการสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กนกกาญจน์ พวงเพชร และคณะ (2568) พบว่า 1) ระดับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเทศบาลตำบลบางใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับ กรกนก พงษ์เสื่อ และคณะ (2567) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเพิ่มมูลค่างาน

ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความพยายามและความสำเร็จในการให้บริการที่มีคุณภาพ แม้ว่าจะมีบางด้านที่ยังต้องการการปรับปรุง โดยในด้านความเชื่อถือได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของเทศบาลในการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน ว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ ในขณะที่ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นผลจากการที่บุคลากรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในบางกรณีได้อย่างครบถ้วน เช่น การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม หรือการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่อาจยังไม่ทันที การปรับปรุงในด้านการบริหารจัดการและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารทรัพยากรองค์การและการให้บริการประชาชนมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป การปรับปรุงด้านการบริหารจัดการและการเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้การบริหารทรัพยากรองค์การและการให้บริการประชาชนมีคุณภาพสูงขึ้น กรกนก พงษ์เสื่อ และคณะ (2567) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเพิ่มมูลค่างาน และยังคงสอดคล้องกับ กนกกาญจน์ พวงเพชร และคณะ (2568) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลบางใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านคลองอำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า การบริหารทรัพยากรองค์การของเทศบาลตำบลบ้านคลองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำคัญ เช่น ความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการที่ดีสามารถส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น นอกจากนี้การบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการในหลายด้าน เช่น ความเชื่อถือได้ และการโต้ตอบจากพนักงาน ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการทรัพยากรในเทศบาลตำบลบ้านคลองควรเน้นไปที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรก่อนเป็นลำดับแรก การพัฒนาความสามารถของบุคลากรในด้านการให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันใจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ กนกกาญจน์ พวงเพชร และคณะ (2568) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลตำบลบางใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($r_{xy}=.956$) โดยผลการวิเคราะห์ห้วงวิธีการถดถอยพหุคูณการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพการ

เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ พวงเพ็ชร, สุนิตดา เทคนิยม, อีรพล กาญจนากาศ และสมคิด ดวงจักร. (2568). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลตำบลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *Journal of Spatial Development and Policy*, 3(2), 57-68.
- กรรณก พงษ์เสื่อ, ฐนนท ทวีสิน และสุนิตดา เทคนิยม. (2567). ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 6(1), 295-308.
- ชฎานนท์ ศิริมาศทอง. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุโขทัย. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 33-43.
- เทศบาลตำบลบ้านคลอง. (2567). รายงานผู้ให้บริการเทศบาล ปี 2567. สืบค้นจาก <https://www.bankhlong.go.th/project-rev2?hd=40>.
- นัทธิดาวัลย์ จรัสวิชา, ชลันธร แก้วแดง และฉัตรทิพย์ กวีวัฒนา. (2563). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลของเทศบาลนครนนทบุรี. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(36), 317-326.
- นันทน์ช ผลแสง และบุญเหลือ บุษปมาลา. (2568). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารมณีเชษฐารามวัดจอมมณี*, 8(1), 597-611.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พระนักรบ เชื้อวงศ์, วิริยะ หอมไกรลาศ, จัตุพร ภูบุญลาภ, นุชชญญา เฉลิมชาติ, ภาณุวัฒน์ ศิริประเสริฐ และณิชน พิทักษ์กุล. (2566). การปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ: กรณีศึกษา ประเทศญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา เยอรมัน และมาเลเซีย. *วารสารการบริหารการจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 1(3), 216-232.
- สุนันทา ป้อมจันทน์สกุล, กมลพร กัลยาณมิตร, สกิต นิยมญาติ และทัศนีย์ ลักษณะวิชัยชูช. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงหลัง COVID-19 ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารมจรพุทธปัญญาปริทรรศน์*, 8(6), 90-99.
- Drucker, P. F. (1973). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. New York: Harper & Row
- Likert, R. (1964). *New Pattern of Management*. New York: McGraw-Hill Book Publication.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.