

บทความการวิจัย

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สิทธิยา เงินศิริ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวน 354 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า

การศึกษา เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ว่า เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันสามารถอภิปราย ดังนี้

1. เพศต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศใด ต่างก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
2. อายุต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นอายุใด ต่างก็ต้องการให้การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว
3. ระดับการศึกษาต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษาใด ต่างก็ต้องการให้การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

4. อาชีพต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ ว่าจะเป็นอาชีพใด ต่างก็ต้องการให้มีการให้บริการทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
2. ศึกษาเกี่ยวกับศึกษาบทบาทหน้าที่ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
3. สร้างแบบสอบถามครู ให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาข้อคำถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง รับ ข้อเสนอแนะและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาและให้ความ เห็นชอบ
6. ปรับปรุงแบบสอบถามครั้งสุดท้าย จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ต่อไป

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช 1 ฉบับ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.46 และเป็นเพศชาย จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.54 ตามลำดับ จำแนกตามอายุพบว่าอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 185 ราย ร้อยละ 46.62 อายุ 20-30 ปี จำนวน 115 ราย ร้อยละ 32.48 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 74 ราย ร้อยละ 20.90 ตามลำดับจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพเกษตรกรจำนวน 108 ราย ร้อยละ 30.52 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 99 ราย ร้อยละ 27.96 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 93 ราย ร้อยละ 26.27 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 54 ราย ร้อยละ 15.25 ตามลำดับจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าวุฒิมัธยมศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 270 ราย ร้อยละ 77.12 ปริญญาตรีจำนวน 74 ราย ร้อยละ 20.90 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 7 ราย ร้อยละ 1.98ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.78) ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.78) และด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมและเป็นรายด้านจำนวน 3 ด้านพบว่าโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการทั่วไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อค้นพบที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

ป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.78) ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.78) และด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถกร เจริญรบ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของพนักงานจำนวนมาก ซึ่งลูกค้าผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ส่วนในด้านความสะดวกในการรับบริการ ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ส่วนด้านการบริการด้านข้อมูลข่าวสารลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการทดสอบค่า t-test

ผลการวิจัยข้อมูลเปรียบเทียบการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมพบว่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้านการให้บริการทั่วไปและด้านความเสมอภาคและยุติธรรมสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมรัตน์ มินา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาแผนกสินค้าขาเข้าบริษัท ดับบลิว เอฟเอส พีจีคาร์โก้” ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกสินค้าขาเข้าที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพที่มีความแตกต่างกันอาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกันเพียงบางข้อเท่านั้น แต่ก็พบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ว่า เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันสามารถอภิปราย ดังนี้

1. เพศต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศใด ต่างก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

2. อายุต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นอายุใด ต่างก็ต้องการให้การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

3. ระดับการศึกษาต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษาใด ต่างก็ต้องการให้การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

4. อาชีพต่างกันไม่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าระกำ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นอาชีพใด ต่างก็ต้องการให้มีการให้บริการทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มการบริการที่มีความพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการทันตามเวลาให้มากขึ้น โดยตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด

2. ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ฯ ให้มีและสามารถตอบคำถามให้แก่ประชาชนและผู้มาติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจนโปร่งใสมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ของการบริการให้มีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการวิจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการบริหารงานของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก