

บทความการวิจัย

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เรวัตร์ สุภาพโรจน์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง ทาโรยามาเน่ (Taro yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Z - test และ F - test

ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ อายุและระดับการศึกษา พบว่า

ด้านความพอใจในการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพอใจแตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพอใจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพอใจในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่สำคัญ ได้แก่

1. เรื่องการประปาของหมู่บ้านประชาชนยังไม่ได้ได้รับความสะดวก เช่น หมู่ที่ 9
2. ควรมีการจัดการขยะ เช่น เพิ่มรถขยะ ถังขยะหน้าบ้าน
3. ควรมีไฟฟ้าริมถนนและตามซอยต่างๆ

เพื่อความสะดวกและปลอดภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพความพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (The Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ในการเก็บข้อมูลและจัดทำตารางสถิติ เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ
2. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐาน โดยดูจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ทดสอบหาค่า T-test และ F-test เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน โดยผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale คือให้ผู้กรอกแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนด เครื่องมือการศึกษาออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
มาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพอใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale คือให้ผู้กรอกแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยแบ่งลำดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับและมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากัน คือ 1 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อความทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

- เกณฑ์การให้คะแนนด้านความคิดเห็น

มากที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 5
มาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีระดับคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	มีระดับคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1
- โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจในระดับ มาก
 - ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
 - ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรดังต่อไปนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมือง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

2. จำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 30 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

3. จำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมา การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

4. จำแนกตามอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 131 คนคิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา อาชีพค้าขาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อาชีพอื่นๆได้แก่ แม่บ้าน ประมง นักเรียน นักศึกษาและผู้ว่างงาน มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 42 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของประชาชนในการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

1) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือด้านความพอใจในการบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก โดยรวมเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพอใจในการให้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพศหญิง พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพอใจในการให้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก โดยรวม อายุต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 30 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อายุระหว่าง 20 ปี พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพอใจในการบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อายุ 20-30 ปี พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความพอใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป พบว่า ด้านความพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามการศึกษา พบว่า ประชาชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่า ด้านความพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความเสมอภาคและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ระดับปริญญาตรี พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความพอใจในการให้บริการค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ด้านความพอใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม และด้านความสะดวกรวดเร็วค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก โดยรวม ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นระดับอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านความพอใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาชีพเกษตรกร พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านความพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม และด้านความพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาชีพธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านความสะดวกและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม และความพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาชีพค้าขาย พบว่า ด้านความพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเสมอภาค และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาชีพอื่นๆ พบว่า ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานและการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ที่มีเพศต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยประชาชนเพศหญิงมีระดับประสิทธิภาพการบริการมากกว่าเพศชาย

ด้านความพอใจในการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความเสมอภาคและยุติธรรม ในการให้บริการมากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ด้านความสะดวกรวดเร็วพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความพอใจในการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆได้แก่ ประมง แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และผู้ที่ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆได้แก่ ประมง แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และผู้ที่ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆได้แก่ ประมง แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และผู้ที่ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้ทำการวิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ด้านความพอใจในการบริการ

- เพศ ประชาชนเพศหญิงมีระดับความพอใจมากกว่าเพศชาย

- อายุ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความพอใจในการให้บริการด้านความพอใจในให้ มากกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี

- ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านความพอใจในการให้บริการมากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี

- ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่าอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆได้แก่ ประมง แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และผู้ที่ว่างงาน

2. ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม

- เพศ ประชาชนเพศหญิงมีระดับความพอใจมากกว่าเพศชาย

- อายุ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความพอใจในการให้บริการด้านความพอใจในการให้บริการมากกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี

- ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านความพอใจในการให้บริการมากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี

- ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่าอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆได้แก่ ประมง แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และผู้ที่ว่างงาน

3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว

- เพศ ประชาชนเพศหญิงมีระดับความพอใจมากกว่าเพศชาย

- อายุ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความพอใจในการให้บริการด้านความพอใจ มากกว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี

- ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านความพอใจในการให้บริการมากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี

- ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มากกว่าอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆได้แก่ ประมง แม่บ้าน นักเรียนนักศึกษา และผู้ที่ว่างงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านความพอใจในการบริการ การประปาของหมู่บ้านประชาชนยังไม่ได้รับความสะดวก เช่น หมู่ที่ 9 ควรให้การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วย เพราะยังไม่ทั่วถึง เช่นกรณีเกิดน้ำท่วม ควรมีการช่วยเหลือให้

ประชาชนในหมู่บ้านมีอาชีพ มีการส่งเสริมด้านการกีฬา มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง มีการกำจัดขยะ โดยเพิ่มรถขยะ ถึงขยะด้วย ควรเพิ่มไฟฟ้าริมถนนและตามซอยต่างๆ ควรสร้างสำนักงานใหม่

2. ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม ควรมีการปรับปรุงถนนให้ทั่วหมู่บ้าน ให้เอาใจใส่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง ควรพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่มากขึ้น

3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว ให้เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรพัฒนาบุคลากรและลูกจ้างด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพอใจของประชาชนที่มีต่อการแสดงผลการปฏิบัติงานในส่วนของการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ควรศึกษาความพอใจของประชาชนที่มีต่อการสนับสนุนด้านกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการฝึกอบรมสัมมนาเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช