

ประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอน
อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
The Effectiveness of the Provision of Services in Phandon Subdistrict
Administrative Organization, Kumphawapi District,
Udon Thani Province

จุไรรัตน์ ตาลตะคุ¹
Jurairat Taltakul

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งข้อเสนอแนะการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานีในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 380 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($= 4.03$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.93$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) และพิจารณาเป็นรายด้าน 2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานีโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนงานที่ขอรับบริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน ยกเว้น จำแนกตามส่วนงานที่ขอรับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ (Keywords): ประสิทธิภาพ; การบริการ

Received: 2023-02-13 Revised: 2023-03-24 Accepted: 2023-04-10

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Pibulsongkram Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: Jurairat.Taltakul@hotmail.com

Abstract

The research has the objectives; to study the effectiveness of the provision of services in Phandon Subdistrict Administrative Organization, Kumphawapi District, Udon Thani Province; to compare study the effectiveness of the provision of services in Phandon Subdistrict Administrative Organization, Kumphawapi District, Udon Thani Province that classified by general information of respondents; and to study problems and obstacles with suggestion of services for the people who use service in Phandon Subdistrict Administrative Organization, Kumphawapi District, Udon Thani Province. A quantitative research was used in this research and consists of 380 people. The instrument was a questionnaire that made by researcher for collecting data. Statistics included percentage, mean, Standard Deviation, t-test and F-test. The result indicated as follow; 1. The overview of the effectiveness of the provision of services in Phandon Subdistrict Administrative Organization, Kumphawapi District, Udon Thani Province was high ($= 3.96$); considering aspect show that services officer ($\bar{X} = 4.03$), facilities ($\bar{X} = 3.93$) and service processing ($\bar{X} = 3.90$). 2. Hypothesis test found that comparing of the effectiveness of the provision of services in Phandon Subdistrict Administrative Organization, Kumphawapi District, Udon Thani Province which classified by sex, age, educational level, monthly income and segment service were not difference, except classified by segment service show service processing, services officer and facilities were difference at statistically significance level of $p 0.05$.

Keywords: Effectiveness; Service

บทนำ (Introduction)

องค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีความมุ่งมั่นในการบริหารงานเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน และแก้ปัญหาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาสาธารณสุข โรค การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าโดยบทบาทและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะ ครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดแต่ผลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในส่วนของการให้บริการสาธารณสุขที่ผ่านมากลับพบว่ามีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ว่าประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีตลอดเวลา และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะด้านบริการสาธารณสุข เช่น การป้องกันระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดทางเดินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรงและผู้วิจัยได้รับการร้องเรียนจากประชาชน โดยเฉพาะการร้องเรียนมากที่สุด คือ การบริการที่ล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการชี้แจงเหตุผลหรือให้ความกระจ่าง ไม่เรียงลำดับการบริการก่อน-หลัง ตามลำดับผู้มาใช้บริการ ทำให้ประชาชนเสียโอกาส เสียเวลา ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องรับผิดชอบในการพัฒนาการบริการ

เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการที่เน้นการสร้างประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถของภาคราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของสังคม การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ก ที่ผ่านมาจะสามารถแก้ไขปัญหาสังคมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใดนั้น เป็นเรื่องที่ควรทำการวิจัยอย่างยิ่ง เพราะการทราบข้อมูลในดังกล่าวย่อมจะเป็นพื้นฐานและแนวทางส่วนหนึ่งในการปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาแร่ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของวิธีการบริหารจัดการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี” ในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งข้อเสนอแนะการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้ประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยมีประชาชนจำนวน 3,184 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970:608, อ้างถึงใน พันธณีย์ วิหคโต.2551:42) ได้กลุ่มตัวอย่าง 380 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance) ค่า t-Test และค่า F-Test พร้อมทั้งทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ“ประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี” โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 เพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 ส่วนใหญ่มาติดต่อในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาแร่ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อขอรับบริการในส่วนการคลัง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมา ติดต่อสำนักงานปลัด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ใช้บริการในเรื่องการชำระภาษี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมา เกี่ยวกับเรื่องราวจ้างรถ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80

2. ประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.93$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$)

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนงานที่ขอรับบริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน ยกเว้นจำแนกตามส่วนงานที่ขอรับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนต้องการมากที่สุด ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ควรใช้เวลานานเกินไปและไม่ควรให้ประชาชนรอนาน หรืออาจจะมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการให้เหมาะสม หรือจัดให้มีบริการในช่วงวันหยุดราชการ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการบริการประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่ควรเลือกบริการกับประชาชนคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ และสามารถตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และให้คำแนะนำกับประชาชนได้อย่างชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการบริการประชาชน ควรมีการจัดบริการเครื่องถ่ายเอกสารไว้คอยให้บริการกับประชาชนเพราะในบางครั้งประชาชนเตรียมเอกสารมาไม่เพียงพอ เพื่อความให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว จัดให้มีบริการระบบข้อมูลสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนที่มาขอใช้บริการ และเพิ่มที่นั่งพักสำหรับประชาชนให้เพียงพอเพิ่มหนังสือพิมพ์ให้หลากหลายมากขึ้น และจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนโดยใช้กรอบแนวคิดอื่นที่อาจมีผลประยุกต์ใช้ต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลควรมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และให้ประชาชนที่มาติดต่องานแต่ละส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในรอบปี
3. การวิจัยประสิทธิผลของการบริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพันดอนอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยต้องวิจัยด้านอื่นๆประกอบด้วย เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็น ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ระบบประปา รวมทั้งต้องเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการประชาชนได้โดยการนำไปวิเคราะห์ร่วมกับกระบวนการสรุปสถานการณ์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาในปีต่อไป และทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบถึงความพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในรอบปีในฐานะที่เป็นหน่วยงานบริการประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- ขวัญจิราทองนำ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัยนาฏศิลป์ กรมศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จารุวรรณกมลสินธุ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.