

ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ Performance of Prakhon Chai District Office Buriram province

วิชณู ปัญญาพงศ์¹, สากล พรหมสถิตย์²,
สุจิน ทวันเวทย์³, พัทธกษ ล้อประโคน⁴, สมเกียรติ เจตราช⁵, สากร แก้วศรี⁶

¹⁻²อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³⁻⁶สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ 2.) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ 3.) แนวทางการให้บริการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีจำนวน 229 คน กลุ่มผู้สัมภาษณ์ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าพนักงาน ลูกจ้าง จำนวน 11 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยการกำหนดโควตาจากบุคลากรของอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เครื่องมือมี 2 ลักษณะคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติพื้นฐานที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 3.82$) (S.D.= 0.58) โดยเรียงลำดับตามรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.92$) (S.D.= 0.66) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.83$) (S.D.= 0.57) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.75$) (S.D.= 0.58) ตามลำดับ ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพของผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข สภาพปัญหา คือ ในหน่วยงานราชการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัยแต่ละหน่วยงานจะไม่ได้ตั้งอยู่ที่จุดเดียว (One Stop servic) ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการต้องเสียเวลาในการเดินทางจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง แนวทางแก้ปัญหาที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถให้บริการผู้ที่มาใช้บริการ ณ บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop servic) ส่วนปัญหาอีกด้าน คือ ด้วยทางที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นอำเภอที่อยู่ใกล้เขตชายแดนกัมพูชาจึงทำให้กรณีของผู้ที่ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนจะต้องนำเอกสารต่าง ๆ มาแสดงตนในกรณีไม่มีบัตร บัตรหาย บัตรชำรุด เพื่อยืนยันตัวตนว่าเป็นคนสัญชาติไทยป้องกันบุคคลต่างด้าวสวมสิทธิ จึงได้มีสภาพแนวทางแก้ไขปัญหาโดยการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านรับรองสถานะยืนยันตัวบุคคลเป็นต้น

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ , ประสิทธิภาพการให้บริการ , อำเภอ

Abstract

This research is mixed method research: qualitative research with quantitative research aims. 1.) To study the factors affecting the performance of services Prakonchai District. Buriram Province. 2) to study the efficiency of services provided to compare the performance level. 3) The provider of the District Prakonchai. Buriram Province The samples village headman assistant headman of a group of 229 people interviewed, including assaulting a bailiff employed 11 people by selecting specific. By personnel from the quota of the district Prakonchai ,Buriram Province engines are 2 types of questionnaires and interviews. Basic statistics used to analyze data were a percentage, average, and standard deviation.

The research found that Service performance Prakonchai District. Buriram Province The overall high level. List sorted by side The services equitably Provider of on-time. The service continued. Providing adequate service The service progressed, respectively. The comparative analysis by personal factors. Found by sex, age, marital status of the service. Different statistical significance level. Problems and solutions to the problems that the Government of the District Prakonchai each unit is not located at one place (One Stop service) People who use the service have to waste time traveling from one agency too yet another unit District Prakonchai solutions. Buriram Province Available to people who use services at one-stop (One Stop service), while the other side is with the District Prakonchai. Buriram Province. A district near the border with Cambodia, the case of those without identity cards must bring documents. In any case, no identification card is damaged card to verify the identity of being a foreigner in Thailand wear protective rights. I have a solution by the village headman certificate authentication and so on.

Keywords : efficiency, service effectiveness, district.

บทนำ

การพัฒนากระบวนการที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่โครงสร้าง และระบบเป็นหลักเช่น บุคลากร ระบบงบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือที่เรียกว่า Tangible Asset หรือ ทรัพย์สินที่จับต้องได้ ของภาครัฐซึ่งเป็นรูปธรรมมองเห็นได้ชัดเจน โดยได้ดำเนินการพัฒนามาโดยตลอด แต่อีกมิติหนึ่งของการพัฒนาได้เริ่มมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนา Intangible Asset หรือทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ เช่น การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) เป็นต้น ทั้งนี้ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความรู้ โดยเล็งเห็นว่าจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยกำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถ ประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ เหมาะสมกับสถานการณ์ ฯลฯ” (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546)

การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จึงต้องอาศัยเครื่องมือ หรือกระบวนการที่เรียกว่า “การบริหารจัดการความรู้” (Knowledge Management) ซึ่งส่วนราชการจะต้องสร้างบุคลากร ภาครัฐให้มีความรู้ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยผลักดันให้การปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการบรรลุตามยุทธศาสตร์ หรือเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้อาจกล่าวโดยสรุปว่า การบริหารจัดการ ความรู้ คือ กระบวนการใดๆ ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อรวบรวม และจัดเก็บความรู้ภายในองค์กรซึ่งเปรียบเสมือน สินทรัพย์ (Asset) อย่างเป็นระบบเพื่อนำมาใช้ หรือถ่ายทอดตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร และพัฒนาให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ความรู้ที่ได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบนี้จะคงอยู่ในองค์กรตลอดไป (สมคิด บางโม, 2546, หน้า 15)

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของ อำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี 2 ระดับ คือจังหวัด และอำเภอ

ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารราชการ ระบบราชการไทยถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึง ประสิทธิภาพ การบริหารงานอยู่เสมอเมื่อเทียบกับการบริหารงานในภาคเอกชน การบริหารงานราชการที่ ผ่านมามีส่วนใหญ่มิได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่างานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด ชาว ตัวชี้วัดในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ ส่วนราชการได้อย่าง ชัดเจน แต่โดยที่ประชาชนต้องการได้รับบริการสาธารณะจากรัฐที่มีประสิทธิภาพ มี คุณภาพ รวดเร็ว ความคาดหวังของประชาชนโดยทั่วไปจึงต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของระบบราชการ ไทยในแนวทางดังกล่าว จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงเหตุผล และความจำเป็นของ การปฏิรูประบบราชการเพื่อแก้ปัญหาในด้าน ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน (เกษม จันทร แก้ว 2540, หน้า 512-514)

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความหมายแตกต่างกัน สืบเนื่องมาจากบันทึกครั้งที่แล้วที่ได้ นำเสนอความแตกต่างของคำว่า ผลผลิต ผลกระทบ และผลลัพธ์ และวันนี้ก็มีคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการ ประเมิน อีก 2 คำ คือ ประสิทธิภาพ (effectiveness) และประสิทธิภาพ (efficiency) มักมีการใช้กันบ่อย แต่อาจจะไม่ ชัดเจนว่าแตกต่างกันอย่างไร โดย 2 คำนี้จะใช้สำหรับพิจารณาความสำเร็จของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนา หรือเป็นไป ตามที่คาดหวังไว้ พุดง่าย ๆ ชัด ๆ ก็คือ ประสิทธิภาพ พิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสำเร็จที่พิจารณาใน แ่งของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output) การ พิจารณาประสิทธิภาพนั้นจะกระทำหลังจากพิจารณาประสิทธิผล นั่นคือ ประสิทธิภาพของ งาน โครงการ หรือกิจกรรมเกิดภายหลังประสิทธิผล (จักรกฤษณ์ จันทะคุณ, 2555)

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีการปรับเปลี่ยน การ ปฏิบัติงานในหลายๆด้าน เนื่องจากในแต่ละครั้งที่เปิดทำการก็จะทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานและมาใช้ บริการเกิด ความไม่พอใจในเรื่องต่างๆนั้น สิ่งที่เราควรนำมาบริหารปรับปรุงที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัด บุรีรัมย์ โดยมี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างก้าวหน้า และด้านการบริการให้กับประชาชนพร้อมอาศัย แนวคิดทฤษฎีทางรัฐ ประศาสนศาสตร์

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัด บุรีรัมย์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method Research) ได้แก่วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และ สำหรับการวิจัยเชิง ปริมาณ(Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษาคือสภาพผู้ที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ประชากร จำนวน 16 แห่ง จำนวน 226 คน ประกอบด้วย กำนันจำนวน 16 คนผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 91 คน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านจำนวน 77 คน อื่นๆ จำนวน 42 คนกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม และเทคนิคการ สัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่มคือกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้จากการสุ่มจากประชากรรวมทั้งสิ้น 226 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามา เน้ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % และความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (Taro Yamane ; ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2555 : 146) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน แล้วทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสถานภาพตำแหน่งให้กระจายไปตามสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ตามสัดส่วน โดยวิธีสุ่ม

อย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลากและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ ได้มา โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการกำหนดเป็นโควตา (Quota) จากคณะ จำนวน 11 คน ประกอบด้วยกำนัน จำนวน 2 คนผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 5 คนผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 1 คน อื่นๆ จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 2 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือแล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ หน่วยงานสังกัดในที่ว่ากรมอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 226 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (= 3.92) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (= 3.83) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (= 3.75) สำหรับแบบสัมภาษณ์มีลักษณะเป็นแบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดประเด็นหรือข้อคำถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Form)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณะผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงหน่วยงานราชการสังกัดต่าง ๆ ในที่ว่ากรมอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป้าหมายเพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองแบบสอบถามจำนวน 226 ฉบับ เก็บรวบรวมได้จำนวน 226 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยการบันทึกเทป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามได้นำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ในแต่ละประเด็นด้วยค่าสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ แล้วนำข้อมูลมาเสนอเป็นตาราง แสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานของหน่วยงานราชการที่ว่ากรมอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดลำดับความคิดเห็น โดยแยกเป็นรายข้อรายด้าน และโดยภาพรวม นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบที่เกิดจากการบริหารจัดการของหน่วยงานราชการที่ว่ากรมอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test Independent

4.4 เปรียบเทียบเพื่อเสนอแนะปัญหาหรือแนวทางการบริหารจัดการของหน่วยงานราชการที่ว่ากรมอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง วิเคราะห์โดยใช้ F-test เมื่อพบ

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé's Method)

สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้วิเคราะห์โดยการตีความในรูปของการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา หรือตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปมาน โดยนำประเด็นย่อยมาพิจารณาความเหมือนความต่างกัน และความสัมพันธ์กันมาหาข้อสรุปแล้วบรรยายวิเคราะห์เป็นความเรียง เพื่อหาข้อสรุป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษา คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

1.1 ผลของการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเป็นชายมีอายุ ระหว่าง 26 -35 ปี มีระดับการศึกษาส่วนมากต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่บ้านที่มาใช้บริการ

1.2 ผลของการศึกษาวิเคราะห์ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.3. ผลของการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่ไม่มีความแตกต่างกันคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1. ผลของการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านที่ไม่มีความแตกต่างกันคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 ผลของการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านที่ไม่มีความแตกต่างกันคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.3 ผลของการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ที่มาใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันคือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการ

ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3. ผลการศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการของที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มาใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยเหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้ การดำเนินการด้านการให้บริการของส่วนราชการ จะมีแผนปฏิบัติการและคำรับรองปฏิบัติการ ซึ่งเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติการจึงทำให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติราชการอย่างดีและมีความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนโยนให้บริการด้วยความเสมอภาค มีการให้กตัญญูตามลำดับก่อนหลังอย่างเที่ยงตรงเอาใจใส่ประชาชนที่ไปใช้บริการด้วยความเต็มใจ

3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มาใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยเหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดไว้ดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนและแบบฟอร์มที่กำหนด บริการรวดเร็วทันใจ อาจจะมีช้าบ้างเพราะมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากบ้างวัน

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มาใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยเหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียง อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ผู้รับบริการทราบ การให้บริการอาคารสถานที่ในการใช้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่นั้น อำเภอประโคนชัยได้มีการจัดทำในรูปแบบศูนย์บริการร่วม มีกลุ่มราชการอื่น ๆ ที่ให้บริการประชาชนอยู่ร่วม จึงเป็นหน่วยงานราชการที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในระดับพื้นที่ ควรหาที่จัดทำศูนย์บริการร่วมให้เต็มรูปแบบ สถานที่แคบแออัดควรมีจุดบริการน้ำดื่มให้แก่ประชาชนผู้ไปใช้บริการ

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มาใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยเหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้ การให้บริการดีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะมีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ติดขัดในการทำงานอย่างไร จะมีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการ

3.5 ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ตามความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มาใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยเหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้ มีเครื่องกตัญญูทำให้ไม่วุ่นวายในการมาใช้บริการ ตู้ร้องทุกข์มีไว้ให้แสดงความคิดเห็นตลอดและมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีผู้รับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้มีการปรับปรุงและให้บริการต่าง ๆ มีเพจของอำเภอประโคนชัยในการประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น มีผู้รับผิดชอบในการตอบคำถาม/ดูแลเพจอย่างทันถ่วงที มีความซื่อสัตย์ที่เป็นตัวชี้วัดถึงความก้าวหน้าในการให้บริการ

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การดำเนินการด้านการให้บริการของส่วนราชการจะมีแผนปฏิบัติราชการและคำรับรองปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติราชการจึงทำให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติราชการอย่างดีและมีความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีการให้กตัตริคิตตามลำดับก่อนหลังอย่างเที่ยงตรงเอาใจใส่ประชาชนที่ไปใช้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า น้อยที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุพิน คนดี (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพการบริหารและการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปางจำกัด ผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์สมาชิกมีความเห็นด้วยกับการบริการของสหกรณ์ในระดับมาก ทั้งด้านบริการรับฝากเงินด้านบริการสินเชื่อด้านบริการสวัสดิการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะของสมาชิกในการพัฒนาการบริหารคือควรเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากให้สมาชิกควรเพิ่มปริมาณสินเชื่อควรจัดสวัสดิการแก่สมาชิกเพิ่มขึ้นและเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีการประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก เรื่องของความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ แสงสว่างมีความเหมาะสมมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 30 - 44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝังประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเราบริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการ ปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการ ให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการใช้ ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าและ มีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) เรื่องความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขต คลองเตย โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาธิป สุมาลัย (2549,) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบล บางนก แหวก อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับ บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัด บุรีรัมย์เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้มารับ บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการต่างกันมี ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน ซึ่ง สามารถ อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันโดยพบว่า เพศชาย เพศหญิงมีความคิดเห็นต่างกันรายด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งจากผล การศึกษา ดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า เพศ ชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ไม่แตกต่างกัน โดย ผลการวิจัย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวา ประสุวรรณ (2547) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มี

ต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยมี ความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ทิวา ประสุวรรณ (2547) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่าประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันและผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลสุนทรภู่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล สุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่าผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งจาก ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) เรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่ แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545.) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิวา ประสุวรรณ (2547) เรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่าผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพของผู้มารับบริการพบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันโดยพบว่ากัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่างกันรายด้านคือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว ชัดแย้งกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน ผลงานวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของเทศบาลตำบล สุนทรคู่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ สมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรคู่อำเภอ แกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิวา ประสุวรรณ (2547) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษา เฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพของผู้มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวม ด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ โดยเฉพาะ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และสภาพของผู้มารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันจาก ข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

- 1.ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา
- 2.ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เชิงปฏิบัติการ

- 1.จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
- 2.ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

เชิงวิชาการ

การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำ ผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการ ที่ว่าการอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บทสรุป

ประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มี 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคปัจจัยด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่ว่าการอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพผู้รับบริการ พบว่า ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันการจำแนกตามเพศ การจำแนกตามสถานภาพผู้รับบริการและการจำแนกอายุ ส่งผลให้แตกต่างกันการดำเนินการด้านการให้บริการของส่วนราชการจะมีแผนปฏิบัติการและคำรับรองปฏิบัติการ ซึ่งเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติการจึงทำให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติการอย่างดีและมีความโปร่งใสในการปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อำนวยให้บริการด้วยความเสมอภาค มีการให้กตัญญูตามลำดับก่อนหลังอย่างเที่ยงตรงเอาใจใส่ประชาชนที่ใช้บริการด้วยความเต็มใจเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดไว้ดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนและแบบฟอร์มที่กำหนด บริการรวดเร็วทันใจ อาจจะมีช้าบ้างเพราะมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากบางวันเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียง อาคารสถานที่มีความเหมาะสมและสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ผู้รับบริการทราบ การให้บริการอาคารสถานที่ในการใช้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่นั้น อำเภอประโคนชัยได้มีการจัดทำในรูปแบบศูนย์บริการร่วมมีกลุ่มราชการอื่นๆที่ให้บริการประชาชนอยู่ร่วม จึงเป็นหน่วยงานราชการที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในระดับพื้นที่ ควรหาที่จัดทำศูนย์บริการร่วมให้เต็มรูปแบบ สถานที่แคบแออัดควรมีจุดบริการน้ำดื่มให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะมีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ติดขัดในการทำงานอย่างไร จะมีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการมีเครื่องกตัญญูทำให้ไม่เหนื่อยในการมาใช้บริการ ตู้ร้องทุกข์มีไว้ให้แสดงความคิดเห็นตลอดและมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีผู้รับฟังความคิดเห็น การร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้มีการปรับปรุงและให้บริการต่าง ๆ มีเพจของอำเภอประโคนชัยในการประชาสัมพันธ์ และรับฟังความคิดเห็น มีผู้รับผิดชอบในการตอบคำถาม/ดูแลเพจอย่างทันถ่วงที มีความชัดเจนที่เป็นตัวชี้วัดถึงความก้าวหน้าในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติลลัน หัษณะ (2548) ประสิทธิภาพการบริหารงานของตำรวจภูธรจังหวัดตราดภายใต้การบริหารงานแบบจังหวัดบูรณาการ ปัญหาพิเศษ (ร.ป.ม.) มหาวิทยาลัยบูรพาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- กนกรัตน์ คุ่มบัวและคนอื่น ๆ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจศึกษา
กรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า รายงานการวิจัยหลักสูตรปริญญาโท
ทางการจัดการภาครัฐและเอกชน. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
เกษม จันทร์แก้ว. (2540). โครงการสหวิทยาการบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่
3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จักรกฤษณ์ จันทะคุณ. (2555) การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เสริมสร้างสมรรถนะนิสิตครูด้านการพัฒนา
นวัตกรรมการศึกษาที่เน้นบูรณาการสาระการเรียนรู้ท้องถิ่น โดยใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา
ร่วมกับเทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อนวารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
ทิวา ประสุพรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสวน ตำบลศึกษา
เฉพาะกรณีที่ทำกรองการบริหารสวนตำบลบางแล้ง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: แชนพรี
พรีนติ้งจำกัด.
- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลบางนกแขวกอำเภอบางคนที่จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล แหลม
ฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลอง
ใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มานิตย์ จุมปา. (2548). คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ยุพิน คนดี. (2549). สภาพการบริหารและการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำ ปาง จ กัด.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราช
ภัฏลำปาง.
- ประโยชน์ เลี้ยวสมบุรณ์. (2548). ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง
สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ภาควิชาทดสอบ
และวิจัยทางการศึกษา คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศาสตราจารย์เกษม จันทร์แก้ว. (2540). โครงการสหวิทยาการบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม.
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมคิด บางโม. (2548). การบริหารองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนา

บริหาร

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่**: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา** แนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภัทรมาศ จรรย์เวชวัฒนา. (2547). **การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง**. ปัญหารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.*
New York: McGraw-Hill Book.