

ประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์¹ อาจารย์ ประจวบเหมาะ²
ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์³ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉางโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านอาคารสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการให้บริการ; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

¹ หลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
1771/1 ซ.พัฒนาการ37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250, ประเทศไทย
Email : lek_rungarun@yahoo.co.th; runggarun@tni.ac.th

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

³ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี

⁴ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

The effectiveness of Local administration in Ban Chang Subdistrict, Ban Chang District, Rayong Province.

Rungarun Khasasin¹ Arjaree Prachuabmoh²

Kairung Khasasin³ Thantip Pojsupap⁴

Abstract

This objectives of this research were to 1) study the level of the effectiveness measured by the satisfaction level of using the service of Local administration in Ban Chang Sub district, Ban Chang District, Rayong Province; and 2) compare the public opinion on the service effectiveness of Local administration in Ban Chang Sub district, Ban Chang District, Rayong Province. Quantitative research. The research was conducted by a sample of 400 people who used the services of Local administration in Ban Chang Sub district, Ban Chang district, Rayong province. And open end For data analysis This is done using a computer program. And content analysis for qualitative data. Statistics used were mean, standard deviation (SD), t-test and one-way analysis of variance (One Way ANOVA).

The results of the research were as follows:

1. The level of service effectiveness of Local administration in Ban chang Sub district, Ban Chang district, Rayong province. The level is very high. When considering each aspect. Effectiveness of building services, facilities and facilities. The level of service effectiveness was at a high level. The level of service effectiveness of the service providers was moderate.
2. Comparison of service effectiveness levels of people in Local administration in Ban Chang Sub district, Ban Chang district, Rayong province. There were differences in the effectiveness of the services provided. Career and average income per month There is no difference in opinion.

Keywords: Service Effectiveness; Local administration; Ban Chang District, Rayong Province

¹ Human resource management in japan Faculty of Business Administration

Thai-Nichi Institute of Technology 1771/1 Phatthanakan Rd, Suan Luang, Bangkok 10250, Thailand

E-mail : lek_rungarun@yahoo.co.th; rungurun@tni.ac.th

² Lecturer, Faculty of Management Science, Chandrakasem Rajapath University

³ Lecturer, Faculty of Administration and Accounting, Pathumtanee University

⁴ Lecturer, Faculty of Administration Kasembundit University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหารมีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่นไปเลือกตั้งไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม คือเหตุผลที่ว่าไม่มีใครจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่า เป็นการสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (Pongngam, 2007) รูปแบบปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง ในการบริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเองมีตั้งแต่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เล็กที่สุดเพื่อดูแลระดับตำบลให้มีการพัฒนา และเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่าส่วนรวมเกิดจากองค์ประกอบ ส่วนย่อย

ถ้าส่วนย่อยเจริญก้าวหน้าส่วนรวมก็ย่อมเจริญตามไปด้วย (Pongngam, 2007) การบริหารจัดการของเทศบาลจะมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ใน พรบ.เทศบาล และอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งสรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมบริการ (service activities) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (public utility service) หมายถึงบริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่หน่วยงานก็สามารถให้บริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ 2. บริการเฉพาะด้าน (specific services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการ

โดยเฉพาะ มีข้าราชการ เจ้าหน้าที่และพนักงานของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงาน เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานด้านการศึกษา และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯลฯ งานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชน และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น จากลักษณะงานในหน่วยงานจะเห็นว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารกำหนด เพื่อให้การบริการประชาชนได้ลุล่วงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย จึงเป็นที่มาของบทความวิจัยนี้ที่ต้องการทราบประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในตำบล บ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพราะการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงาน สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ต่อไป

การปกครองท้องถิ่น (local self government) จะมีลักษณะๆ เด่น คือ รัฐให้การรับรอง ซึ่งการรับรองดังกล่าวอาจเขียนไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญของประเทศ หรือตราไว้ในพระราชบัญญัติก็ได้ การรับรองโดยรัฐดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล (juristic person) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่ มีการจัดองค์กร มีงบประมาณ มีบุคลากร และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจทางการเมืองและการบริหารท้องถิ่นของตนได้ในระดับหนึ่ง ในประการสำคัญ การที่องค์กรปกครองท้องถิ่นมีลักษณะเป็นทางการ และเป็นการปกครองตนเองของประชาชน ก็ย่อมมีผลสำคัญต่อการก้าวขึ้นมาดำรงตำแหน่งของผู้บริหารท้องถิ่น ตลอดจนถึงสมาชิกสภาของท้องถิ่น ซึ่งจะต้องเป็นไปตามกระบวนการทางการเมืองในแบบประชาธิปไตย เช่น มีการเลือกตั้งทั่วไป มีการกำหนดเทอม หรือวาระในการดำรงตำแหน่ง มีการกำหนดเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบ การพ้นจากตำแหน่ง และการถูกตรวจสอบทางการเมืองและการบริหารองค์กรทั้งโดยส่วนขององค์กรภายในและโดยองค์กรภายนอก การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ก็จะมีขึ้นและเห็นได้อย่างชัดเจนนับตั้งแต่การเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น การเข้าร่วมประชุม การแสดงความคิดเห็น การนำเสนอร่างข้อบัญญัติ ให้้องค์กรปกครองท้องถิ่นทำตาม การถอดถอน และการตรวจสอบผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น ซึ่งประพฤติดินไม่เหมาะสมและสร้างความเสียหายให้แก่ท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่กำหนดไว้ และตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งก็คือให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการศึกษางานบริการของหน่วยงานได้มีการให้บริการอยู่ในระดับใด จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนเป็นผู้รับผลกระทบโดยตรง จากการให้บริการของหน่วยงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการให้การบริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในเขตพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มารับบริการจำนวน 22,560 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชน จำนวน 400 คน โดยคำนวณได้จากสูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำมาพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. ผลการวิจัยสามารถนำมาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ
3. ผลการวิจัยสามารถปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

Yuchman and Seashor (1967, p. 154) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล ไว้ว่าประสิทธิผล คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องมือตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด รวมถึงความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่า จากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม และอีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Kwanpun (2010, p. 1) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการหรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

สรุป ประสิทธิผลเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีกระบวนการหรือตัวชี้วัดเป็นองค์ประกอบที่สามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติ

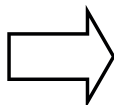
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก สำหรับแนวคิดพื้นฐาน (basic concept) เรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, & Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988)

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในตำบลบ้านฉาง อำเภอ
บ้านฉาง จังหวัดระยอง

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่เป้าหมายของการศึกษาคือการใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงพื้นที่ศึกษา คือประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มารับบริการจำนวน 22,560 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มารับบริการงานด้านการให้บริการประชาชนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบล บ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยคำนวณได้จากสูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามระดับความคิดเห็น การสร้างมาตรวัดของเครื่องมือที่เป็นตัวแปรหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. มาตรวัดปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. มาตรวัดตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านอาคารสถานที่
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2559 ดำเนินการและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามประชาชนที่มารับบริการ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบจำนวน 400 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยสถิติ ดังนี้ Vanichbuncha (2014)

สถิติพรรณนา (descriptive statistics) สำหรับอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและ

พรรณนาการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง สถิติที่ใช้คือ สถิติร้อยละ(percentage) ค่าความถี่ (frequency) สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - SD)

สถิติอนุมาน (inferential statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพทั่วไป สถิติที่ใช้ คือการทดสอบค่าที (t-test) ในการณิตัวแปรต้นสองกลุ่ม ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านการประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ระหว่าง 6,001-10,000 บาท ระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.83$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.53, SD = 0.92$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.49, SD = 0.91$) เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนำไปสู่สมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.179) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.01) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.627) จึงปฏิเสธการวิจัยสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.770) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่การวิจัยที่ตั้งไว้

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.523) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านอาคารสถานที่

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มารับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง พอใจกับประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ในด้านที่เป็นวัตถุประสงค์ของภายนอก คือด้านอาคารสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าด้านที่เป็นบุคคลคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่าด้านอาคารสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อปรับปรุงแก้ไขสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นมาได้ สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ชัดเจน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลไม่มีเครื่องมือที่วัดได้ชัดเจนจากภายนอกหรือสัมผัสได้ว่าอยู่ในระดับคงที่สม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉางมีความคิดเห็นดังที่กล่าวมาแล้ว แตกต่างจากงานวิจัยของ Intawong (2007) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดี อำเภอมือง จังหวัดพุมธานี” พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดี โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ไม่พบความแตกต่าง ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระดี โดยภาพรวมแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

สรุป ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบล บ้านฉาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ของ Intawong (2007) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบล บางกระดี อำเภอมือง จังหวัดพุมธานี” พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีประเด็นที่น่ามาอภิปรายได้ดังนี้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนุ่มนวล มีความสุภาพอ่อนน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ยินดีที่จะตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการและมีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongchaidit (2007) ได้

อธิบายว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ประชาชนต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว โดยต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้มาให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงาน และมีกิริยาที่สุภาพเรียบร้อยเป็นกันเอง ด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความสะดวกสบายของสถานที่โดยรอบของหน่วยงาน และความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ หน่วยงาน ที่อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากงานวิจัยของ Jaisuethong (2008) ที่ได้อธิบายว่าความพึงพอใจการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานด้านอาคารสถานที่ พบว่าส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการต้องการให้หน่วยงานมีสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอและสะดวกสบาย

สรุป ผลการวิจัยของผู้วิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความสะดวกสบายของสถานที่โดยรอบของหน่วยงาน และความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ หน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างงานวิจัยของ Jaisuethong. (2008). ที่ได้อธิบายว่าความพึงพอใจการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานด้านอาคารสถานที่ พบว่าส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการต้องการให้หน่วยงานมีสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอและสะดวกสบาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีบอร์ดแสดง

ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ประชาชนสนใจ รวมทั้งมีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารมีให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน และมีความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ อยู่ในระดับมาก ส่วนการให้บริการประเด็นความเข้าใจได้ง่ายของแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ประกอบในการยื่นแสดงกับหน่วยงานก็มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ ก็มีไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sornbunchong (2007) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปราง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรางจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบครัน สะอาดเรียบร้อย และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนประชาชนผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านฉางแตกต่างกันจึง

ยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาตามสภาพทั่วไปมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบล บ้านฉาง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพศที่ใกล้เคียงกัน แต่ผลการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Intawong (2007) ที่ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด มากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบล บ้านฉาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าอายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Intawong (2007) ที่ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่าผู้มาใช้

บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุที่ใกล้เคียงกัน

ด้านระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพราะเหตุว่าประชาชนมองการให้บริการในภาพรวม ใช้ความรู้สึกทั่วไป โดยไม่ต้องใช้การศึกษามาเป็นเกณฑ์สำคัญในการพิจารณา ประเด็นที่น่าสนใจคือ ระดับการศึกษาของงานวิจัยนี้มีความแตกต่างกันหลายระดับ ตั้งแต่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท หรือสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Intawong (2007) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี” โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระด โดยภาพรวมแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉางไม่แตกต่างกัน

จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน แสดงให้เห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพราะเหตุว่าประชาชนอาจไม่นำรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตน มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง รวมทั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับอาชีพของประชาชน มีความพึงพอใจในการบริการประชาชนไปในทิศทางเดียวกันอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongchaidit (2007) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ประชาชนต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว โดยต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้มาให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงาน และมีกิริยาที่สุภาพเรียบร้อยเป็นกันเอง ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดังนั้นควรให้

ความสำคัญในการบริการของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการในด้านต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มาใช้บริการ

2. ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือความสะอาดของสถานที่โดยรอบของหน่วยงาน ความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ หน่วยงาน และความเพียงพอของพื้นที่ภายในหน่วยงาน ดังนั้นทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ควรปรับปรุงในการเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในด้านความสะอาดของสถานที่โดยรอบของหน่วยงาน ความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ หน่วยงาน และความเพียงพอของพื้นที่ภายในหน่วยงาน และควรปรับปรุงในด้านความสะอาดของสถานที่

3. ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ตู้น้ำดื่ม เครื่องปรับอากาศ ดังนั้นทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตำบลบ้านฉาง ควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ตู้น้ำดื่มและเครื่องปรับอากาศ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มารับบริการ และควรปรับปรุงข่าวสารในการประกาศต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องง่ายต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ

Reference

- Cronin, J. Jr., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Intawong, P. (2007). *Effectiveness of municipal services, Bangkadi, Muang District, Pathumthani Province*. Master of Arts in Developmental Sciences, Graduate School, Phranakhon Rajabhat University [In Thai]
- Jaisuethong, Y. (2008). *The satisfaction of the service of finance and accounting department of government officials and personnel*. “Master of Business Administration” General Management Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University. [In Thai]
- Kwanpun, W. (2010). *Definition of efficiency and effectiveness*. Retrieved from <http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>. [In Thai]
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. In T. A. Swartz. D. E. Bowen, & S. W. Brown (Ms.). *Advances in services marketing and management*, 2, (65-85). Greenwich, CT. JAI.
- Puang-ngam, K. (2007). *Thai Local Government*. Bangkok: S. Asia Press. [In Thai]
- Puang-ngam, K. (2014). *The report of the evaluation of the local administration with excellence*. To win prizes Bangkok: King Prajadhipok’s Institute. [In Thai]
- Sornbunchong J. (2007). *Public satisfaction with public service of the organization*. Management of Don Pruksa District, Si Prachan District Suphanburi Province. Independent Study Report Master of Public Administration Local Administration, College of Administration Khon Kaen University. [In Thai]
- Vanichbuncha, K. (2014). *Using SPSS for windows for data analysis*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Wongchaidit A. (2007). *Satisfaction of the public on the service of the municipality of Sabbubpar*. Master of Business Administration General Management, Lampang Rajabhat University. [In Thai]
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed.) . New York. Harper and Row.
- Yuchtman, E., & Seashore, S. E. (1967). A System Resource Approach to Organizational Effectiveness. *American Sociological Review*, 32(6), 891-903.
- Zcithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.