

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน

พระชาตรี ดาบศรี

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

THE PERFORMANCE OF SERVICE IN DU PHONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SANTISUK DISTRICT, NAN PROVINCE

Pra Chatree Dabsree

Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: kittakornju@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน และเพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำนวน 5,020 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 371 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) และการทดสอบค่าสถิติเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปีมากที่สุด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส.,อนุปริญญา,ปริญญาตรีมากที่สุด 189 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท มากที่สุดจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6
2. ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D.=.42) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งพงษ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=.46) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($\bar{x}=3.78$, S.D.=.44) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุดได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.62$, S.D.=.50) ตามลำดับ
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่านจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้พบว่า ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research were to study the level of performance of service In Du Phong Sub-district Administrative Organization, Santisuk district, Nan province, and compare the level of performance of service In Du Phong Sub-district Administrative Organization, Santisuk district, Nan province classified by personal factors as gender, age, education level, and income. The populations of this research were 5,020 persons who lived in the area of Du Phong Sub-district, Santisuk district, Nan province. The sample size was obtained by Taro Yamane's formula. The sample were 371 respondents. The data were collecting by questionnaire by surveying. The data were analyzed by frequency, mean, standard deviation, and hypotheses test by t-test, F-test.

The research findings were as follows:

1) The personal data of the respondents revealed that the most were females 229 persons or 57.2 %, age between 21-40 years old 192 persons or 51.8 %, education level at vocation/ undergraduate or bachelor degree 189 persons or 50.9 %, and income between 15,000-25,000 baht 210 persons or 56.6 %.

2) The level of performance of service In Du Phong Sub-district Administrative Organization, Santisuk district, Nan province, were, overall at a high level ($\bar{x}=3.75$, S.D.=.42). Considering each aspect individually revealed that all aspects were at a high level. The highest mean was adequate service ($\bar{x}=3.96$, S.D.=.46), followed by speed service on time ($\bar{x}=3.78$, S.D.=0.44), and the least was continual service ($\bar{x}=3.62$, S.D.=.50), respectively.

3) The comparisons on the opinions of the level of level of performance of service In Du Phong Sub-district Administrative Organization, Santisuk district, Nan province classified by personal factors, as gender, age, education level, and income were, overall found to have no difference.

Keywords: Service, Sub-district Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น และเหตุผลสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลก็เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งรูปแบบการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล การให้บริการในด้านต่างๆ และการบริหารจัดการของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละแห่งนั้น อาจมีความแตกต่างกันแม้ว่ามีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกัน การบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยประเมินประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริการ ซึ่งจะทำให้การบริหารการพัฒนา และการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลต้องพยายามแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (จันทร์เพ็ญ อุทัยเลี้ยง, 2556: 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลดู่พงษ์ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ซึ่งเป็นภาคเหนือของประเทศไทย เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ได้รับการประกาศให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 273 หมู่ที่ 4 ตำบลดู่พงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน มีหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 8 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 5,020 คน ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลดู่พงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพหลักที่สำคัญ ได้แก่ การทำนา ทำสวน ทำไร่ ค้าขาย และรับราชการ โดยปลูกพืชหลักที่สำคัญ ได้แก่ ข้าวโพด ข้าว ผลไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ลิ้นจี่ มะม่วง ลำไย และปลูกไม้เศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ไม้สัก และยางพารา โดยมีพื้นที่เกษตรคิดเป็นร้อยละ 33.40 ของพื้นที่ทั้งหมดมียุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรและองค์กรเครือข่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมือง การบริหารให้แก่ประชาชนจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน ปรับปรุง เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ในการบริหารจัดการและการ (องค์การบริหารส่วนตำบลดู่พงษ์, 2556 : 1-4)

จากความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวข้างต้นและเพื่อที่จะให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่พงษ์เป็นไปด้วยความสมบูรณ์ และมีความพร้อมอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่พงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่พงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่พงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน แตกต่างกัน

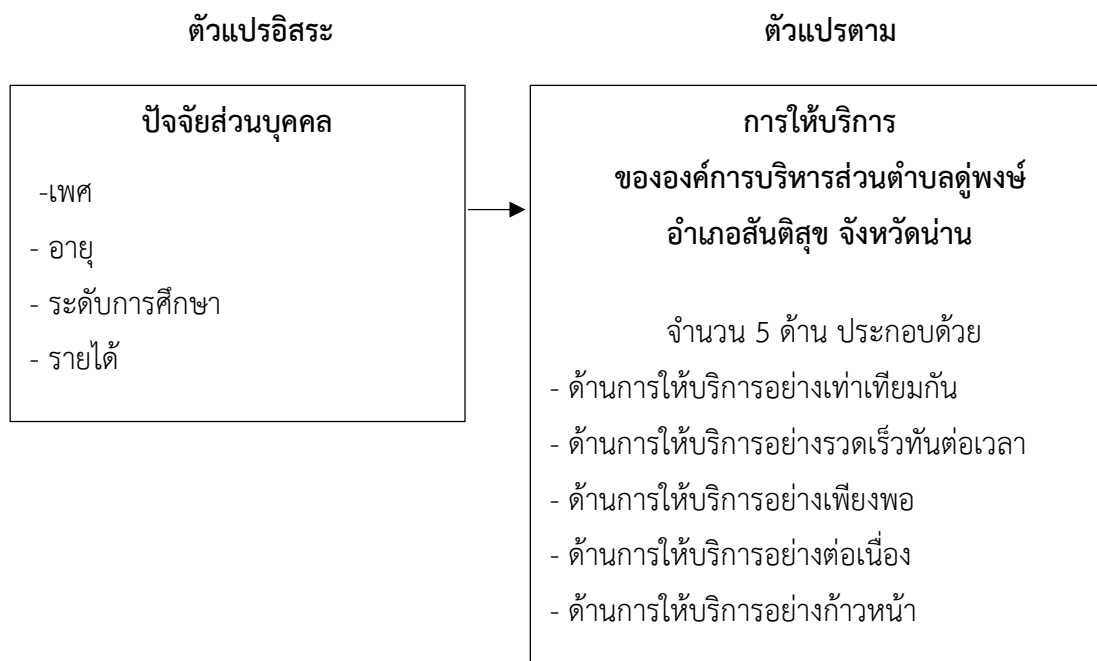
ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์อำเภอสันติสุขจังหวัดน่าน จำนวน 5,020 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา ดังนี้
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ เดือนมกราคม – สิงหาคม 2561
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน เป็นพื้นที่ในการศึกษา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของเลฟล็อก (Lovelock, 1996 & 2004), กุลธร ธนาพงศธร (2548, อ้างถึงใน คำรณ ภู่งาม, 2552: 8) และทิพย์รัตน์ เลาหิเชียร (2555) มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ ได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน
2. สามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นแนวทางในการวางแผนสร้างเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่านได้
3. สามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นแนวทางในการวางแผนสร้างเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการขององค์การปกครองท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมอื่นๆต่อไปในอนาคตได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล คู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำนวน 5,020 คน จำทั้งหมด 8 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์, 2560)
2. กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำนวน 5,020 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน อีระวุฒิ เอกะกุล, 2545: 5) โดย

กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน (Errors) ร้อยละ 5 หรือ .05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
ครั้งนี้ เป็นจำนวน 371 คน

ต่อมาผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นแบบสัดส่วนแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามพื้นที่การปกครอง จากนั้นคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากร ให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด แสดงรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์

	เขตการปกครอง	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	หมู่ที่ 0 บ้านคู่งษ์	45	3
2	หมู่ที่ 1 น้ำโขง	774	57
3	หมู่ที่ 2 คู่งษ์	950	70
4	หมู่ที่ 3 ภูแยง	385	28
5	หมู่ที่ 4 ดอนคู่งษ์	986	73
6	หมู่ที่ 5 โป่งคำ	935	69
7	หมู่ที่ 6 กุ่ม่วง	366	27
8	หมู่ที่ 7 ต้นผึ้ง	290	21
9	หมู่ที่ 8 พวงพะยอม	289	21
	รวม	5,020	371

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์, 2560.

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้จำนวนครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ รวมจำนวน 4 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามหลักของลิเคิร์ต (Likert Scale's; Likert, 1961, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 103)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิถึงองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1-10 สิงหาคม พ.ศ. 2561
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำมาลงบันทึกหาคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละรายเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 371 ชุด จากผู้ตอบแบบสอบถามคืนมาแล้วครบถ้วน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาด้วยวิธีการของครอนบาช (Cronbach's) และการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้ สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Objective Congruency)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานหรือสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยโดยใช้สถิติค่า t-test (Independent Samples) สำหรับทำการเปรียบเทียบไม่เกิน 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ F-test (One-way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งถ้าพบค่าความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีลำดับในการนำเสนอข้อมูลตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-40 ปีมากที่สุด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.)/อนุปริญญา/ปริญญาตรีมากที่สุด 189 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และมีการศึกษาต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

4. รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท มากที่สุดจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ภาพรวม ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D. =.42) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=.46) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($\bar{X}=3.78$, S.D.=.44) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.62$, S.D.=.50) ตามลำดับ

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่านด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$, $S.D.=.52$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐานในการออกแบบเดียวกัน ($\bar{X}=3.93$, $S.D.=.45$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ($\bar{X}=3.59$, $S.D.=.61$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.59$, $S.D.=.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.56$, $S.D.=.61$) ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่านด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, $S.D.=.42$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$, $S.D.=.41$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X}=3.86$, $S.D.=.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาที่รับบริการทันต่อความต้องการ ($\bar{X}=3.59$, $S.D.=.41$) ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, $S.D.=.46$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.32$, $S.D.=.61$) รองลงมา ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.92$, $S.D.=.45$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอเป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, $S.D.=.56$) ตามลำดับ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, $S.D.=.50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.96$, $S.D.=.41$) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.76$, $S.D.=.56$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ มีการให้บริการทุกขั้นตอนที่ต่อเนื่องกัน ($\bar{X}=3.59$, $S.D.=.61$) ตามลำดับ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, $S.D.=.45$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการขององค์การ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$, $S.D.=.41$) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับการบริหาร ($\bar{X}=3.76$, $S.D.=.56$) และ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รับการพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X}=3.59$, S.D.=.61) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางสถิติค่า t-test (Independent Samples Test) และ F-test (One-Way ANOVA) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพศ ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า เพศที่ต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อายุที่ต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน

4. รายได้ ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า รายได้ที่ต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุดได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียง ฤกษ์ (2554); จันทร์เพ็ญ อุทัยเลี้ยง (2554) ที่พบว่า การบริหารประชาชนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเดชินท์ สิทธิธาภิฏ (ผกา) (2556) ที่พบว่า ในภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม มีความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอเป็นต้น ซึ่งจากผลการวิจัยที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่งาม อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

กันมีระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณ ฤกษ์ (2544) และ บัญชา พลังสุข (2556) ที่พบว่าปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่ต่างกัน การให้บริการขององค์การไม่แตกต่างกัน จากนั้นนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา) (2556) ที่พบว่าปัจจัย เพศ ระดับการศึกษา รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภัญญา โวเชื้อ (2555) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นระดับการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยมาใช้

1.1 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาปรับปรุงหรือส่งเสริมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ให้เกิดขึ้นทั้งในเชิงนโยบายและการนำไปปฏิบัติได้

1.2 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมอื่นๆ ได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์การ

2.2 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่านเพิ่มเติมด้วย เพื่อจะได้ผลการวิจัยในอีกมุมที่ครอบคลุมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกยูร ฤวงค์. (2554). *ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ*. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น สถาบันบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ).
- จันทร์เพ็ญ อุทัยเลี้ยง. (2556). *ประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์).
- คำรณ ภู่งาม. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี).
- ทิพย์รัตน์ เลาหิเชียร. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. (วิทยานิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บัญชา พลิ่งสุข. (2556). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู (ผกา). (2556). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. (งานวิจัยพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- ศุภิญญา ไชยเชื้อ. (2555). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์).
- องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์. (2556). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี*. น่าน: องค์การบริหารส่วนตำบลคู่งษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน. (เอกสารอัดสำเนา).

Lovelock, H.C. (1996). *Service Marketing*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Lovelock, H.C. (2004). *Managing Services*. New York: McGraw-Hill Book Company.