

ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมือง
พัทลุง จังหวัดพัทลุง

Efficiency of Personnel to Public Service of Muang Phatthalung
District Phatthalung Province.

กษิติเดช จอกทอง วิชาญ จุลหริก

นิสิตปริญญาตรี, ผศ.ดร.

Undergraduate student, Bachelor of Public Administration Program

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

First author E-mail: 631011059@tsu.ac.th

Retrieved 03-04-2024; Revised 21-05-2024; Accepted 14-06-2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง และ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่อยู่อาศัยในอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จำนวน 396 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.70 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.040) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอำนวยความสะดวกของสถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ($\bar{X}=4.20$, S.D.= 0.120) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.080) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ($\bar{X}=4.14$, S.D.= 0.160)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพของบุคลากร, การให้บริการประชาชน.

Abstract

The research article entitled "Personnel Efficiency in Public Service in Mueang Phatthalung District, Phatthalung Province" aims to study the efficiency of personnel in the public service of the Mueang Phatthalung District Office, Phatthalung Province and suggestions for improving and developing public services to be more effective. The sample group is the population living in Mueang Phatthalung District, Phatthalung Province. The tool used was a questionnaire with an accuracy value of 0.70 and the data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation.

The results of the study showed that the efficiency of personnel in serving the people of Mueang Phatthalung District, Phatthalung Province In the overall picture, it is very high. The average value is 4.17 ($\bar{x}=4.17$, S.D.= 0.040). When looking at each aspect, it is found that the convenience of the place is at a very high level. The average value was 4.20 ($\bar{x}=4.20$, S.D.= 0.120), followed by the high level of personnel efficiency. The average value was 4.17 ($\bar{x}=4.17$, S.D.= 0.080) and the service process/procedure was at a high level. The mean value is 4.14 ($\bar{x}=4.14$, S.D.= 0.160).

Keywords: Personnel efficiency, public service.

บทนำ

อำเภอ เป็นหน่วยงานปกครองระดับที่สองของประเทศไทย ลำดับรองจากจังหวัด จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกา มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เปรียบเสมือนหน่วยงานตัวกลางระหว่างจังหวัดกับตำบล ทำหน้าที่ดูแลงานบริหารราชการทั่วไปในพื้นที่ ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าและประสานงานกับส่วนราชการอื่นๆ สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองดูแลอำเภอ

รับผิดชอบงานราชการทั้งหมด มีปลัดอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ส่งมาประจำ คอยช่วยเหลือนายอำเภอในการบริหารงาน มีหน้าที่หลัก ประกอบด้วย งานทะเบียน เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียน หย่า การขอใบเปลี่ยนชื่อ เป็นต้น งานปกครอง เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม การออกใบอนุญาตต่าง ๆ เป็นต้น งานพัฒนา เช่น การส่งเสริม เศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และงานบริการ เช่น การให้บริการ ประชาชนด้านต่าง ๆ การขอใบรับรอง การขอหนังสือเดินทาง เป็นต้น ดังนั้น อำเภอจึงมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของงานบริการประชาชนทั้งด้านการบริการด้านเอกสารสำคัญ ตลอดจนการให้ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566 : ออนไลน์)

อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีบทบาทสำคัญในประวัติศาสตร์ไทยมายาวนาน เชื่อกันว่าตั้งขึ้นครั้งแรกในสมัยศรีวิชัย หลักฐานทางโบราณคดี เช่น พระพิมพ์ดินเผาที่ค้นพบในถ้ำคูหาสวรรค์และถ้ำเขากทะเล บ่งบอกถึงอิทธิพลของพุทธศาสนาเถรวาทในพื้นที่ยุคแรก ในสมัยกรุงศรีอยุธยาเมืองพัทลุงมีฐานะเป็นเมืองชั้นตรี อยู่ใต้การปกครองของหัวเมืองนครศรีธรรมราช ทำหน้าที่เก็บส่วย ส่งกำลังทหาร และป้องกันชายแดนจากโจรสลัด ในรัชสมัยพระเจ้าทรงธรรม ดะโต๊ะโมกอล ขุนนางมุสลิมจากเมืองสาเลห์ อพยพมาตั้งถิ่นฐานที่หัวเขาแดง ก่อตั้งชุมชนมุสลิม และพัฒนาเมืองพัทลุงให้เป็นเมืองท่าปลอดภาษี ดึงดูดพ่อค้าจากหัวเมืองต่าง ๆ มาค้าขาย ในสมัยรัตนโกสินทร์ เมืองพัทลุงได้รับการยกฐานะเป็นหัวเมืองชั้นโท ในรัชกาลที่ 1 และย้ายที่ตั้งเมืองมาอยู่ที่ตำบลคูหาสวรรค์ ในรัชกาลที่ 6 เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันอำเภอเมืองพัทลุง เป็นศูนย์กลางการปกครอง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และการศึกษาของจังหวัดพัทลุง มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญมากมาย เช่น เขากทะเล ถ้ำคูหาสวรรค์ วัดคูหาคีรีวิหาร ศาลเจ้าแม่เขากทะเล ตลาดน้ำพัทลุง และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พัทลุง (สำนักงานจังหวัดพัทลุง, 2566 : ออนไลน์)

ที่ว่าอำเภอเมืองพัทลุง เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยตรง ประชาชนจึงมีสิทธิได้รับการบริการจากที่ว่าอำเภอเมืองพัทลุง ควรที่จะได้รับ

การบริการที่มีคุณภาพจากการบริหารจัดการและให้การบริการที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชนทุกที่มารับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเนื่องจาก การให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ "บำบัดทุกข์บำรุงสุข" ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญ อย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่ จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ, 2561 : 46)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐจำเป็นต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งมาจากความพึงพอใจของประชาชน ได้มาจากการสำรวจและการแสดงความคิดเห็นหรือผ่านข้อเสนอแนะ โดยจะนำมาสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการบริการเพื่อให้ได้รับสะดวก รวดเร็ว มีความเป็นธรรม และความเสมอภาค หน่วยงานของภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรขององค์กร ให้ก้าวทันต่อสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุงที่มีต่อประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในด้านการบริการประชาชน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งกำหนดพื้นที่ที่จะดำเนินการศึกษา คือ ที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย

3 เดือน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2566 ถึง เดือนมกราคม 2567

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง 89,464 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566 : ออนไลน์) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม จำนวน 396 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือชอบต่อสิ่งในสิ่งหนึ่ง ที่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่อยู่ภายในใจของตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งที่กระทำหรือการมีเป้าหมายต่อสิ่งต่างๆที่พึงกระทำ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

การนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง
2. ที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ได้ถึงประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง เพื่อให้ที่ว่าการอำเภอได้นำไปใช้ประโยชน์การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เป็นการตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในด้าน 1.ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร 2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ ซึ่งแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าใช้มาตราส่วนประมาณค่าในการวัดระดับความคิดเห็นจำแนกเป็น 5 ตัวเลือก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ เลือกเพียง 1 ข้อ และแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมี 2 ขั้นตอนดังนี้

1. หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขมาปรับปรุงแล้วนำไปใช้ต่อไป

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คนเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ผลที่ได้จากการทดสอบ คือ 0.74 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้น จึงยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร /ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนในการบริการ /ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20

ระดับการศึกษา ในส่วนของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.7 มัธยมศึกษา/ป.ว.ช. คิดเป็นร้อยละ 20 อนุปริญญา/ป.ว.ส คิดเป็นร้อยละ 13.3 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.7 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.3

อาชีพ ในส่วนของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.3 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.7 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 10 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.7

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 1-4 ดังนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวม

ความพึงพอใจประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร	4.17	0.080	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ	4.14	0.160	มาก
3. ด้านอำนวยความสะดวกของสถานที่	4.20	0.120	มาก
รวม	4.17	0.040	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.040) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ($\bar{X}=4.20$, S.D.= 0.120) รองลงมา ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.080) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ($\bar{X}=4.14$, S.D.= 0.160)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนด้านประสิทธิภาพของบุคลากร

ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.17	0.700	มาก
2. บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.700	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้	4.03	0.890	มาก
4. มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00	0.690	มาก
5. การแต่งกายเหมาะสม	4.47	0.820	มาก
รวม	4.17	0.080	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.080) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การแต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X}=4.47$, S.D.= 0.820) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.700) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ($\bar{X}=4.03$, S.D.= 0.890) มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.690) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.93	0.740	มาก
2. ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	3.87	0.730	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การแบ่งสัดส่วนและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.40	0.720	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้ให้บริการ	4.17	0.750	มาก
5. มีการให้บริการโดยเรียงตามลำดับ(บัตรคิว)	4.33	0.710	มาก
รวม	4.17	0.010	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.010) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การแบ่งสัดส่วนและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.720) รองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการโดยเรียงตามลำดับ(บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X}=4.33$,

S.D.= 0.710) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ($\bar{x}$ =4.17, S.D.= 0.750) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ($\bar{x}$ =3.93, S.D.= 0.740) ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ($\bar{x}$ =4.87, S.D.= 0.730) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนด้านอำนวยความสะดวกของสถานที่

ด้านอำนวยความสะดวกของสถานที่	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ	4.30	0.700	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.33	0.760	มาก
3. เครื่องมือต่างๆของสำนักงานมีความทันสมัย	4.03	0.960	มาก
4. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ / เว็บไซต์ /Facebook page	4.23	0.730	มาก
5. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.13	0.630	มาก
รวม	4.20	0.130	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านอำนวยความสะดวกของสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ($\bar{x}$ =4.20, S.D.= 0.130) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{x}$ =4.33, S.D.= 0.760) รองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ($\bar{x}$ =4.30, S.D.= 0.700) มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ / เว็บไซต์ /Facebook page มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ($\bar{x}$ =4.23, S.D.= 0.730) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ที่ชัดเจน

และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ($\bar{X}=4.13$, S.D.= 0.630) เครื่องมือต่างๆของสำนักงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ($\bar{X}=4.03$, S.D.= 0.960)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ ปัญญา มาก ธนวัฒน์ กิตา และ สหทัยา วิเศษ (2566 : 198) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว โดยองค์รวมทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศระ นฤภัย สุจิตา ไชยสถกรักษ์ และ ธนินาฏ ณ สุนทร (2566 : 141) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิธีการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสัมพันธกับชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนธง ครุฑจั่น และ ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ (2565 : 54) ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=8.62$, S.D.=1.84) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมทัต สามีบัติ และ ชาญยุทธ หายชนะ (2565 : 128) ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.540) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ หนูเกตุ และ ปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์ (2560 : 198)

ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.390) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุงมีการให้บริการที่ดี มีคุณภาพในระดับมาก น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริงทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วน และเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น ทำให้มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และเมื่อพิจารณารายด้านมีประเด็นน่าสนใจ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.17$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิวให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ ปัญญา มาก ธนวัฒน์ กิตา และ สหทัยา วิเศษ (2566 : 201) พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$)

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.17$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ อิศระ นฤภัย สุจิตา โอสถอภิรักษ์ และ ธนินาฏ ณ สุนทร (2566 : 147) พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี ด้านวิธีการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านอำนวยความสะดวกของสถานที่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.20$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุงในด้านนี้ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องสถานที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณณทัต สามิบัติ และ ชาญยุทธ หายชนะ (2565 :

128) พบว่า ความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.45$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1. ที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานทุก ๆ ด้าน
2. ที่ว่าการอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ต้องจัดให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ประเมินการให้บริการหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อที่ว่าการอำเภอ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ง่าย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2566). การแบ่งส่วนราชการ. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2566 จาก https://www.dopa.go.th/info_orgn/about7/topic31
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPAA for Window (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : สามลดา.
- ชัชชัย รัตนพันธ์ ดาริกา แสนพวง วรณิดา สารีคำ และ สาวิตรี บุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร (รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร). จาก <https://www.tambonrae.go.th/images/index-satisfaction61.pdf>
- ตระกูล อมรนาถ. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุงอำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. จาก <https://www.amphoe.com/dods/front/base/html>

- ทวนธง ครุฑจ๋อน และ ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะบ้าย้อย ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2564. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 5(3), 47-62. จาก
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SASAJ/article/view/259390/175943>
- ปิ่นนัทธ สามีบัติ และ ชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่า
การอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น. พุทธมัตต์, 7(1), 120-132. จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bdm/article/view/259115/170667>
- ไพโรพนา. (2544).แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2566 จาก
<https://www.rungsupmarketing.com/blog>
- สมยศ ปัญญามาก ธนวัฒน์ กิตา และ สหทัยา วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัย
วิชาการ, 5(3), 193-204. จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/252425/172385>
- สำนักงานกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดพัทลุง. (2565). แผนพัฒนากำลังคนจังหวัดพัทลุง
พ.ศ. ๒๕๖๕ และ พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2566 จาก
<https://www.opsmoac.go.th/phatthalung-action>
- สำนักงานจังหวัดพัทลุง. (2566). ข้อมูลทั่วไป : อำเภอเมืองพัทลุง. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2566
จาก https://www.phatthalung.go.th/2022/amphur_content/cate/2/?page=1
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา.(2556).ประชาชน. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2566 จาก
<http://legacy.orst.go.th/?knowledges>
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). สถิติประชากรทางทะเบียนราษฎร(ราย
เดือน). สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2566 จาก
<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง. (2566). ประวัติความเป็นมา,วิสัยทัศน์,พันธกิจ. สืบค้นเมื่อ 19
สิงหาคม 2566จาก https://www.phatthalungpao.go.th/_new/content/information

อิสระ นฤภัย สุจิตา ไอสถอภีรักษ์ และ ธนีนาฏ ณ สุนทร. (2566). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 9(1), 135-153. จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pacific/article/view/261693/179984>

Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory Analysis. 3rdEd. New York: Harper and Row Publications.