

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

ผู้วิจัย : พระครูวินัยธรวันชนะ สุธมโม (สุทธิสน)

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ดร.อภิชาตญาณโศภา ออบสิน,

บช.บ., M.B.A., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, ดร., พธ.บ., ศศ.ม., รป.ด.

วันสำเร็จการศึกษา : ๗ มีนาคม ๒๕๕๙

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ๒) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำนวน ๓๖๙ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้น ตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบมีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ ท่าน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๕$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๓.๕๗$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๕๖$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = ๓.๕๒$)

๒) ผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๓) ปัญหา อุปสรรคของการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร พบว่า ไม่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนสอบถามแต่เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำและไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ให้บริการไม่เป็นธรรม ไม่บริการด้วยความเที่ยงธรรม บางวันมีประชาชนมาใช้บริการมากทำให้เก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการ และห้องน้ำที่ไม่เพียงพอและไม่สะอาด ไม่มีระบบบัตรคิว ทำให้การบริการไม่เป็นธรรม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการมีไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะในการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร พบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวาน มาคอยให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยสอบถาม ขวนขวายช่วยเหลือในการเขียนคำร้อง คำแถลงและบริการอื่นๆ รวมทั้งระเบียบข้อกฎหมายของ อบต. ให้ความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเตรียมเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับบริการไว้และควรดูแลห้องน้ำให้สะอาดเสมอ ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิวเพื่อความเสมอภาคแก่ประชาชน ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น

Thesis Title : The Efficiency on Service According to Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothala District, Phichit Province

Researcher : Phrkhruwinaithon Wanchana Sudhammo (Sutthison)

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Dr. Aphichayanutthasopa Obsin

B.A., M.A., Ph.D. (Public Administration)

: Phrakhrusangharak Kiettisak Kittipañño, Dr., B.A., M.A., D.P.A.

Date of Graduation : March 7, 2016

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of the efficiency on service according to Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province, 2) to compare the opinion of the people toward the efficiency on the service according to the Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province by classifying on the personal factors, and 3) to study the problems, obstacles and suggestions for the service according to the Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province.

This research applied the Mixed Methods Research consisting of the qualitative and quantitative research. The sample was 369 people in Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province. The tools of the research were questionnaire and in-Depth interview from the 9 key informants. The analysis of data used Statistical Package for Social Science. The statistics for analysis data used Frequencies, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test with One-way ANOVA and Least Significant Difference: LSD.

Results of the Research

1. Overall, the level of the efficiency on the service according to the Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province was at the high level ($\bar{X}=3.55$) When considering each aspect, it was found that the facilities was at the highest level ($\bar{X}=3.57$). Then, the

staff was ($\bar{X}$ = 3.56). However, the buildings and places was at the lowest level ($\bar{X}$ = 3.52).

2. The comparison of the opinion of the people toward the efficiency on the service according to the Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province by classifying on the personal factors found that the people having the different gender, age, degree of education occupation and income had no the opinion toward the efficiency on the service according to the Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province. Therefore, the hypothesis was denied.

3. The problems and obstacles of the service according to the Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province were that the Sub-District Administrative Organization had no the communication and the explanation in the service procedure. The staff hardly gave the answer about the service, and the advice to the people. The staff served the people unfairly. The seat for the people and the toilets were insufficient. The facilities were insufficient. The suggestions for the service according to the Buddha-Dhamma of Phothale Sub-District Administrative Organization in Phothale District, Phichit Province were that staff should have the service mind, be cheerful, and speak beautifully to the people. The staff should help the people in writing the petition, pay attention to the people in the service fairly. Moreover, the Sub-District Administrative Organization should provide the seat for the people, the toilets and the facilities sufficiently such as pen, glue and scissors etc.