

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง :

ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

People's Opinion on the Service of Government Group : A Case of Nongkhaem

District Office, Bangkok

กรรณา ชันทอง¹

Karuna Khantong

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ.2553

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยกับความ คิดเห็นการให้บริการของกลุ่มงานปกครองและเพื่อทราบข้อเสนอแนะของประชาชน กลุ่มตัวอย่างคือประชาชน ผู้มาขอรับบริการจากกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และเชฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า

คำสำคัญ 1.ความคิดเห็น 2.ประชาชน 3.การให้บริการ 4.กลุ่มงานปกครอง

ABSTRACT

This article was aimed to study the opinions of the service to compare the opinion of the Department of Administrative Services and to note the recommendation of the public. The sample was 108 people, who received services from the Department of Administration Office of NongKhaem. The tools used in research were the value of the average standard deviation of the tests and the Chef's Café. The results showed overall attitudes towards availability at high level. To test the hypothesis with age and different occupations as well as opinion on the different parts of the service was not clear. The services system was slow.

Keyword 1.Opinion 2.People 3.Service 4. Government Group

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การให้บริการประชาชนคือหัวใจหลักสำคัญของการบริหารงานราชการ และเป็นเป้าหมายหลักของ หน่วยงานของรัฐทุกยุคทุกสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอันจะนำไปสู่ความพึง พอใจของผู้รับบริการ พนักงานของรัฐทุกคนคือผู้ให้บริการ ซึ่งพีรศักดิ์ ไชยชนะแสง กล่าวว่าการให้บริการที่ดี

¹ ธรรมศึกษาชั้นเอก,ปริญญาโท เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย

กับประชาชน จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการรับบริการ และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงานอีกด้วย จากทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก (2551 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้า และผลกำไรที่จะเกิดขึ้นต่อหน่วยงานที่ให้บริการและมनुญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner ความสมัครใจ และเต็มใจที่จะบริการ

I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtest กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ในหน่วยงานราชการรัฐพล นราศิสร ได้สรุปผลการศึกษาวิจัยว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าในสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนาระบบบริการ ประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ การแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน การให้มีบุคลากรที่พอเพียง และจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ และการให้บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์ ความต้องการรวมของประชาชนอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงจะต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นนี้ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมนั้นนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดได้รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลของการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครต่อไป

2. วัตถุประสงค์

การให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชน

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

3.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

3.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

5.3 ทำให้สามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้เป็นสารสนเทศปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการกับกลุ่มงานปกครอง จำนวน 150 คน เลือกลุ่มตัวอย่าง 108 ทำการทดลองเครื่องมือแจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการจากกลุ่มงานปกครอง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าเท่ากับ 0.89 จากประชาชนที่เข้ารับบริการจากกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที (t-test) ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบภายหลังด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

7. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีอายุระหว่าง 21–40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และมีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 ดังตาราง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	44.4
หญิง	60	55.6
รวม	108	100.0
อายุ		
20 ปีลงมา	18	16.7
21 – 40 ปี	43	39.8
41 – 61 ปี	28	25.9
61 ปีขึ้นไป	19	17.6
รวม	108	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	20	18.5
มัธยมศึกษา/ปวช.	37	34.3
ปวส./อนุปริญญา.	18	16.7
ปริญญาตรี	19	17.5
รวม	108	100.0
อาชีพ		
รับจ้าง	29	26.9
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	29.6
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	20.4
พนักงานบริษัท	25	23.1
รวม	108	100.0

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีอายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง แตกต่างกัน ดังตาราง ตารางแสดง ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.20	3	1.73	3.41	0.02*
ภายในกลุ่ม	52.83	104	0.53		
รวม	58.03	107			

ตารางแสดง ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงาน
เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.17	3	0.72	3.02	0.03*
ภายในกลุ่ม	24.88	104	0.23		
รวม	27.05	107			

8. สรุปผลการวิจัย

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก มีรายละเอียดคือด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนได้ เสนอแนะ ด้านการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ คือ การรับฟังข้อคำนิ/ข้อ ร้องเรียน จากประชาชนของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การให้บริการถ่ายเอกสารมีความ ล่าช้าต้องเสียเวลารอนาน

9. อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากประชาชนทุกระดับมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มี การจัดลำดับมีบัตรคิวในการให้บริการ เพื่อความเป็นธรรมแก่ประชาชนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ กรมการปกครอง กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้น หมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมี อธิยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการ ประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล นราดิศร ได้ทำการศึกษาวิจัย “เรื่องประสิทธิผลในการ ให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่” สรุปผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองต่างกัน ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่อายุต่างกัน มีประสบการณ์ในการมาติดต่องานราชการแตกต่างกัน จึง

ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทำให้ประชาชนแต่ละอาชีพที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งมีความเร่งรีบ หรือมีความจำกัดในเรื่องของเวลาแตกต่างกันออกไปอย่างเห็นได้ชัด การที่จะต้องมารอเวลาในเรื่องต่าง ๆ ในกรณีที่มีคนมาใช้บริการมาก ต้องมีการรอคิวตามลำดับก่อน หลัง จึงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนาจ อยู่สาโก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพนมรุ้ง จำแนกตามลักษณะประชากรพบว่า เพศ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพนมรุ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพนมรุ้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10 ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม ควรมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้วยลักษณะท่าทางการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา

10.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการผู้ปฏิบัติควรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยศรัทธาได้กฎข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการ

10.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยควรมีการศึกษาวิจัยควมศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

11. บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. “การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร :กรมการปกครอง, 2536.

พิรศักดิ์ ไชยชนะแสง. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงฆ่าสัตว์เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551’

มณูญ ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”. ออมสินพัฒนา. ปีที่ 6 ฉบับที่ 5 (กันยายน-ตุลาคม 2542), หน้า 12-13.

รัฐพล นราดิศร. -ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองกรณีศึกษาอำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

อำนาจ อยู่สุภาโก. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพนมรุ้ง อำเภอเฉลิม

พระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2549.

12. คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ช่วยจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรและวิธีการเขียนบทความวิจัย เพื่อการจัดพิมพ์วารสารวิจัย และทีมงานวิทยากร ดร.สุชาติ เมืองแก้ว รศ. ดร. ศรีศักดิ์ สุนทรไชย ผศ. ดร. ปัญญา ชีระวิทย์เลิศ นายธเนศ ต่วนชะเอม ขอบคุณประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มงานปกครองสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครหนองแขม ที่ให้ความอนุเคราะห์ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี กราบขอบพระคุณครอบครัวของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือตลอดมาที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คุณความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน อนึ่งงานวิจัยฉบับนี้หากมีความผิดพลาดบกพร่องที่พึงจะมี ผู้วิจัยขอน้อมรับเพื่อดำเนินการแก้ไขในโอกาสต่อไป