

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

The people's satisfaction on the service of Nong Waeng Subdistrict Administrative

Organization Mueang District Roi Et Province.

เสกสรรค์ สอนวา¹, ประจิตร์ ประเสริฐสังข์², พงศ์สวัสดิ์ ราชจันทร์³, สุพัฒน์ ศรีบุตรดี⁴,
วรฉัตร วรวิวัฒน์⁵, จิราพร บาร์ศรี⁶, ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี⁷, และวันชัย สุขตาม⁸

Seksan Sonwa¹, Prajit Prasertsang², Pongsawat Rachajhantu³, Supattana Seebootdee⁴,
Worachart Wariwun⁵, Jiraphon Barisri⁶, Chartnarongsak Sutamdee⁷, and Wanchai Suktam⁸

¹³⁴⁵⁶อาจารย์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

²เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

⁷อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

⁸อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

¹³⁴⁵⁶Lecturer from Faculty of Law and Politics Roi Et Rajabhat University

²General Administration Officer Research and Development Institute Roi Et Rajabhat University

⁷Lecturer from Faculty of Political Science, Chaiyaphum Rajabhat University

⁸Lecturer from Faculty of Humanities and Social Sciences Surin Rajabhat University

Corresponding Author Email: Seksan@reru.ac.th

Received: 30 October 2020

Revised: 6 November 2020

Accepted: 7 January 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์วิจัย 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2. เพื่อศึกษาเสนอแนะคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม และมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย แล้วรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมของทั้ง 4 งาน 2) โครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) และ 2) ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนผู้รับบริการ ได้เสนอแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 2.1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2.2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2.3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2.4) งานด้านการศึกษา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

Abstract

The purposes of this study were 1. The people's satisfaction with the quality of service of the Nong Waeng Subdistrict Administrative Organization Muang District Roi Et Province in 4 areas: service procedures, service channels, service provider and facilities and 2. To recommend the service quality of Nong Waeng Subdistrict

Administrative Organization. It is a quantitative research. (Quantitative Research) with a research tool, a questionnaire, and a sample of 180 people obtained by a simple random method. The data was then collected for quantitative analysis using a ready-made program such as frequency, percentage, mean, standard deviation. The research results were 1) found that public satisfaction with the service quality of Nong Waeng Subdistrict Administrative Organization Muang district Roi Et province in the overall of 4 works and 2 projects were satisfied at the highest level of satisfaction (96.00%). And 2X In this regard, the people recommended for service quality of Nong Waeng Subdistrict Administrative Organization Mueang district Roi Et province. by proposing guidelines for the development of service quality into 4 tasks 2. 1) municipal activities or disaster mitigation 2. 2) environmental and sanitation 2.3) community development and social welfare and 2.4) education.

Keywords: Satisfaction, Service quality, Nong Waeng Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

ในอดีตการแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศไม่ได้คำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตื้นเขิน จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551) การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย องค์กรบริหารส่วนตำบลโหรา อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2555 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของ จังหวัดร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เดิมมีหมู่บ้านจำนวน 12 หมู่บ้าน ขึ้นกับตำบลจังหาร อำเภอเมือง (ปัจจุบันตำบลจังหาร ขึ้นกับอำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด) ต่อมาได้ทำการแยกตำบลใหม่ในปี พ.ศ. 2513 เป็นตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลมีความประสงค์ให้หน่วยงานกลางทำหน้าที่ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง, 2562)

ดังนั้น จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมุ่งหวังให้ผลการวิจัยเป็นแนวทางสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวนทั้งสิ้น 8,000 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและจำแนกเป็นรายโครงการ คือ 1) โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาผู้ประสพภัยแล้ง ประจำปี 2562 และ 2) โครงการจัดทำศูนย์เรียนรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและเกษตรทฤษฎีใหม่ประจำตำบลหนองแวง โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ จากการจำแนกเป็นรายโครงการจำนวน 2 โครงการ แล้วนำมาแยกเป็น 4 งาน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับและตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการดำเนินการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - Ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่นอกเหนือจากคำถามที่มีในแบบสอบถาม ตอนที่ 2

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามหรือเครื่องมือการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 105 คน (ร้อยละ 58.33) มีอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 102 คน (ร้อยละ 66.66) มีการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 96 คน (ร้อยละ 53.33) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 96 คน (ร้อยละ 53.33) มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 3,000 บาท จำนวน 135 คน (ร้อยละ 75.00) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำนวน 4 - 5 ครั้งต่อปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 48.33) และประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ร้อยละ 96.10) ด้านการศึกษา (ร้อยละ 95.80) และด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รวมเฉลี่ย ทุกงาน
1. งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณ ภัย	4.72 0.60 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.73 0.57 (พอใจมากที่สุด) (94.60)	4.74 0.56 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.73 0.57 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.73 0.03 (พอใจมากที่สุด) (94.60)
2. งานด้านสิ่ง แวดล้อมและ สุขภาพ	4.81 0.56 (พอใจมากที่สุด) (96.20)	4.81 0.57 (พอใจมากที่สุด) (96.20)	4.81 0.57 (พอใจมากที่สุด) (96.20)	4.79 0.62 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.81 0.05 (พอใจมากที่สุด) (96.10)
3. งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.88 0.43 (พอใจมากที่สุด) (97.60)	4.88 0.43 (พอใจมากที่สุด) (97.60)	4.89 0.38 (พอใจมากที่สุด) (97.80)	4.89 0.37 (พอใจมากที่สุด) (97.80)	4.89 0.03 (พอใจมากที่สุด) (97.60)

4. งานด้านการ ศึกษา	4.79 0.53 (พอใจมากที่สุด) (95.80)	4.80 0.52 (พอใจมากที่สุด) (96.00)	4.81 0.46 (พอใจมากที่สุด) (96.20)	4.78 0.52 (พอใจมากที่สุด) (95.60)	4.80 0.03 (พอใจมากที่สุด) (95.80)
โดยรวม	4.80 0.53 (พอใจมากที่สุด) (96.00)	4.81 0.52 (พอใจมากที่สุด) (96.10)	4.81 0.49 (พอใจมากที่สุด) (96.25)	4.80 0.52 (พอใจมากที่สุด) (96.00)	4.81 0.03 (พอใจมากที่สุด) (96.00)

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 งาน ดังนี้

2.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีเครื่องกวดบัตรคิวจะอำนวยความสะดวกรวดเร็วขึ้น 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการควรเพิ่มช่องทางติดต่อให้มีหลากหลายช่องทาง 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเพิ่ม และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มบริการผู้มาติดต่องาน

2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรมีการจัดให้บริการนอกสถานที่ เข้าถึงหมู่บ้าน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อและให้บริการแก่ชุมชนให้มากขึ้น 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรชี้แจงบทบาทหน้าที่ของงานต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนติดต่อได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่บริการไม่คอยทั่วถึง และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการน้อย 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรแก้ไขสถานการณ์และปัญหาเฉพาะหน้าให้ทันเวลา และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

2.4 งานด้านการศึกษา พบว่า 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการควรมีหลากหลายช่องทางในการจัดกิจกรรม 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้คำแนะนำผู้เข้าร่วมตามแนวทางและงบประมาณ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรเพิ่มจุดจำหน่ายน้ำดื่มบริการผู้มาติดต่องาน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

(ร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ร้อยละ 96.10) ด้านการศึกษา (ร้อยละ 95.80) และด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้เสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านการศึกษา

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ร้อยละ 96.10) ด้านการศึกษา (ร้อยละ 95.80) และด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ เหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการได้ประโยชน์ และเคยมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ พร้อมกับมีความเชื่อมั่นต่อการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงว่า มีศักยภาพในการบริหารจัดการโครงการ สอดคล้องกับเสกสรรค์ สนว และคณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินโครงการในภาพรวมของโครงการทุกโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Kampen, Van de Walle and Steven (2006) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริการสาธารณะกับความเชื่อมั่นของรัฐ โดยผลการศึกษาพบว่าการลดจำนวนผู้บริการที่ผิดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นต่อรัฐมากขึ้นกว่าการเพิ่มจำนวนผู้บริการที่มีประสบการณ์เชิงบวก การสร้างความเชื่อมั่นต้องใช้เวลา แต่การทำลายความเชื่อมั่นนั้นทำได้อย่างรวดเร็ว

2. สำหรับข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้เสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านการศึกษา โดยข้อเสนอแนะทั้ง 4 งาน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการ และคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นในอนาคต เหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการมีทัศนคติที่คาดหวังไว้ว่า จะได้รับจากบริการในระดับที่ยอมรับได้ การมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้ เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Koehler and Pankowski (1996, p184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าวประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการข้างต้นที่กล่าวว่า ข้อเสนอแนะทั้ง 4 งานนั้น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการ และคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นในอนาคต ยังสอดคล้องกับแนวคิดของพิทยา บวรวัฒนา (2552) ที่กล่าวว่าการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น หมายความว่า องค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มประโยชน์ (Jeffrey Pfeffer & Gerald R. Salancik, 1978, p.39) คำนี้ถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว (Stephen P. Robbins, 1990) มีการตั้งไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนว่า ผลลัพธ์ที่ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์ (ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ, 2544) ด้วยเหตุผลเหล่านี้ เมื่อองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองแวงนำข้อเสนอแนะแนวทางไปปรับใช้ย่อมสามารถช่วยให้การดำเนินโครงการในอนาคตย่อมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าประสงค์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้รับจากการศึกษา ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง สามารถนำผลการศึกษานี้ ไปกำหนดแผน และนโยบายการบริหารงานโครงการและกิจกรรม ในปีงบประมาณหน้าได้ เพื่อให้การบริการและการบริหารจัดการโครงการเกิดความคุ้มค่าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง สามารถนำผลการศึกษาไปปรับกระบวนการบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมได้ในปีถัดไป อาทิเช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสาร การจัดเตรียมสถานที่ รวมถึงการบริการที่มุ่งเป้าประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานในการวิจัยเพื่อช่วยให้เห็นมุมมองทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี คณะผู้วิจัยต้องขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงที่ให้ทุนสนับสนุนการทําวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจทานรายงานวิจัยเล่มนี้จนสำเร็จลงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2544). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: กราฟิฟอแมท.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสธร.
- เสกสรรค์ สนาว, บพิตร คำหัน, สมใจภูมิพันธุ์ ก้องเกียรติ สุขเกษม และรัชนีเพ็ญ พลเยี่ยม. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. (รายงานผลการวิจัย). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *โครงการวางระบบมาตรฐานดำเนินการพัฒนาข้าราชการก่อนปฏิบัติราชการ: รายงานฉบับสมบูรณ์ เล่มที่ 1*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง. (2562). *ข้อมูลพื้นฐานชุมชนตำบลหนองแวง*. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
- Jeffrey Pfeffer & Salancik, Gerald R. (1978). *The External Control of Organizations*. New York: Harper & Row.
- Kampen, Van de Walle and Steven. (2006). Assessing the Relation between Satisfaction with Public Service Delivery and Trust in Government: The Impact of the Predisposition of Citizens Toward Government on Evaluation of Its Performance. *Public Performance & MANAGEMENT Reviews* 29(4), 387-404. H.W. Wilson Database.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM*. N.J.: St. Lucie Press.
- Robbins, Stephen P. (1990). *Organization Theory: Structure Design and Application*. New Jersey: Prentice - Hall.