

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

Residents' Satisfaction with Public Services Rendered at Tambon Dongklang
Administrative Organization in Chaturaphakphiman District, Roi Et Province

พระบุญยิ่ง เทชบุญโญ(กระจ่าย)¹, อุดม พิริยสิงห์²

Phraboonying Techapoonyo(Krajai)¹, Udom Piriyasing²

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2561

Email : phraboonying.t@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 374 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ครู พยาบาล และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน รวมจำนวน 8 คน โดยใช้แบบ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

¹ Graduate Students Majoring in Political Science, Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus, Thailand.

² มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

² Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus, Thailand.

*ได้รับบทความ: 18 ธันวาคม 2562; แก้ไขบทความ: 17 กุมภาพันธ์ 2563; ตอรับการตีพิมพ์: 3 มีนาคม 2563

สัมภาษณ์ถึงโครงสร้างเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา และเสนอผลโดยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลางโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับคือ ควรมีให้การบริการสาธารณะมากกว่านี้และบริการประชาชนทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค ควรจัดอุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนและควรมีการเก็บกวาดสิ่งกีดขวางหล่นตามถนนสายหลักได้อย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ : 1. ความพึงพอใจ 2. การให้บริการสาธารณะ 3. องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง

ABSTRACT

The objectives of the research article were 1) to study residents' satisfaction with public services rendered, 2) to draw comparisons between their satisfaction as such and variables of their different genders, ages and educational qualifications, and 3) to examine suggestions for enhancing public services at at Tambon Donklang Administrative Organization in Chaturaphak Phiman district of Roi Et. The sampling groups employed for the quantitative research comprised 374 legible voters in its authorized constituencies. The research instrument was the five-rating scale questionnaire. The statistics utilized for processing data embraced: means standard deviations (S.D.), t-tests, F-tests (One-way ANOVA) and LSD (Less Significant Difference). As with the qualitative research, key informants were village headman chiefs, nurses and public health volunteers to the village, numbering eight subjects. The instrument used for data collection was the semi- constructed interview form. Contents were analyzed and presented in the descriptive manner.

The results of the research showed that : 1) Residents' satisfaction with public services rendered at the organization mentioned above have been rated at the 'high' scales both in the overall aspect and a single one. 2) The comparative

hypothesis testing results have shown no significant differences between their satisfaction and the target variables, thereby not being in conformity with the established hypotheses. 3) Residents' suggestions for enhancing public services rendered at their organization have been recommended in the descending order of first three frequencies. First, equal public services ought to be rendered much more than they have been in the regular basis in every area. Next, the organization should provide public disaster relief equipment and machinery so as to suffice to render services to residents. Last, traffic surface-obstructed objects on the main roads should be tackled rapidly.

Keywords : 1. Satisfaction 2. Public Services Rendered 3. Tambon Dongklang Administrative Organization

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การบริหารราชการของประเทศไทยมีการแบ่งรูปแบบการปกครองออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549 : 72-73) ส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวงและกรม ส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด และอำเภอ และส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดซึ่งได้แก่ องค์การหรือหน่วยงานที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายการเมืองกับฝ่ายข้าราชการประจำ ซึ่งถูกกำหนดขึ้นตามบริบทของพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2537 องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อๆ ว่า “อบต.” (จรัส สุวรรณมาลา, 2541 : 1) การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยึดหลักในการบริหารเพื่อมุ่งให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และมุ่งทำนุบำรุงให้ท้องถิ่นก้าวหน้า ทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก มุ่งให้เป็นเมืองน่าอยู่ มีวิถีชีวิตมั่นคง มีความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนและประชาสังคมมีความร่วมมือในการพัฒนา เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำในฐานะรัฐสวัสดิการ และมีรูปแบบในการจัดทำที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่องค์กรฝ่ายปกครองนั้นๆ รับผิดชอบโดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود 2554 : 101)

การบริหารสาธารณะที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญหลายประการ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดีในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการศึกษา ด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านสาธารณสุข ด้านสาธาณูปโภคและสาธารณูปการ การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยประชาชนเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (โอกาสมงคลพิพัฒน์ (2555 : 11)

องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้า มีความเข้มแข็งและมีความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของคนในชุมชนให้เกิดความสงบสุข ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อจัดบริการสาธารณะตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดนโยบายให้เป็นพระราชบัญญัติและระเบียบกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้การบริการแก่ประชาชนได้กำหนดให้บุคลากรตระหนักและคำนึงถึงประเด็นสำคัญของการให้บริการได้แก่ ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา การเตรียมการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมอย่างพอเพียง เอาใจใส่บริการอย่างต่อเนื่องที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และการให้บริการอย่างก้าวหน้าทันเวลา (แผนพัฒนาสามปี 2558-2560, 2559 : 38)

ดังนั้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลางสามารถพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่พอใจและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพิฆาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและการปรับปรุงคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาที่เป็นความพึงพอใจของประชาชนและสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่นมากที่สุด ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ท้องถิ่นได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านกายภาพและเจตคติที่ดีของประชาชนและทำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาและบังเกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพิฆาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพิฆาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศและแนวทางพัฒนาการ
ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ให้
มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่าง
ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน
จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 374 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ
ค่าห้าระดับ จำนวน 25 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least
Significant Difference) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครู
พยาบาล และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน รวมจำนวน 8 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่ง
โครงสร้างเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้ง ห้าด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

6.2 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

6.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสรุปพบว่า ประชาชนได้เสนอแนะการให้บริการสาธารณะ เรียงลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรให้มีการบริการสาธารณะมากกว่านี้และบริการประชาชนทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค ควรจัดอุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน และควรเร่งทำถนนที่ใช้สัญจรไปมาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงกลางเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกตามความต้องการของประชาชน

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นายขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเพื่อปฏิบัติหน้าที่บริหารท้องถิ่นโดยการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาตามความต้องการของประชาชนแทบทุกด้านอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรและได้รับการเลือกตั้งอีกในครั้งต่อไปซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 67) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งห้าด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง ให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ได้ ผลการวิจัยประเด็นนี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ ชนวิหทร์ แก้ววัน (2552 : ข) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับการวิจัยของวิชัย สายรักษา (2552 : ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอนซึ่งในการดำเนินการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะต้องเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง มีเนื้อที่กว้างขวางจึงอาจไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอาจมีพร้อมกันหรือมากขึ้นได้อย่างเพียงพอ ผลการวิจัยประเด็นนี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับการวิจัยของวิชัย สายรักษา (2552 : ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง

7.2 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

7.2.1 ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศหญิง หรือ เพศชาย ต่างก็เข้าใจการบริการสาธารณะได้ดี ว่าเป็นไปในแนวทางใดทำให้มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

7.2.2 ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากอายุไม่มีผลต่อการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ถึงแม้ประชาชนจะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน เพราะประชาชนมีกิจกรรม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภोजตุรพัตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550 : ข) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปูล อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน

7.2.3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภोजตุรพัตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็สามารถรับรู้และมีความเข้าใจถึงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางได้เป็นอย่างดี และสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าการศึกษิต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภोजตุรพัตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกลางควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการอย่างเพียงพอควรตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภोजตุรพัตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภोजตุรพัตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดจึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคให้ถึงระดับมากที่สุดต่อไป

8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.3.1 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ดังนั้น ควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ

อย่างเพียงพอต่อความพึงพอใจของในองค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะของบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

8.3.2 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ว่า อุปกรณ์การบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเพียงพอการให้บริการของประชาชน เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ต่างก็มีความต้องการที่แตกต่างกันไป บ้างก็เรื่องความเป็นอยู่ บ้างก็ประกอบอาชีพ เป็นต้น ที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงกลางดูแลช่วยเหลือ แต่ในทางปฏิบัตินี้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณที่จำกัด ทำให้งบประมาณที่จำกัด ทำให้การจัดสรรงบประมาณที่จะนำไปช่วยเหลือประชาชนตามความต้องการนั้น ได้อย่างไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงควรวิจัยสภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

8.3.3 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ควรมีให้การบริการสาธารณะมากกว่านี้และบริการประชาชนทุกพื้นที่อย่างเสมอภาค ดังนั้น ควรวิจัย การให้บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาเป็นข้อมูลเชิงลึกและนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น

9. เอกสารอ้างอิง

- จรัส สุวรรณมาลา. (2541). ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสุขุมและบุตร จำกัด.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปู่ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนวนิช แก้ววัน. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรีอำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก่อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

แผนพัฒนาสามปี 2558-2560. (2559). **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**. ร้อยเอ็ด : สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง.

วิชัย สายรักษา. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). **รัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมการพิมพ์.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

โอภาส มงคลพิพัฒน์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพลวงทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมืองและการบริหารจัดการ. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

10. คำขอบคุณ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือการวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพขออนุโมทนาขอบคุณ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่คอยช่วยเหลือชี้แนะแหล่งข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยไมตรีจิตอันดียิ่ง ขอขอบคุณขออนุโมทนาขอบคุณประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ความช่วยเหลือเป็นแหล่งข้อมูลสนับสนุนงานด้านเอกสารที่ใช้ในการประกอบทำวิทยานิพนธ์นี้เป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บพการีและผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้เป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตรบาทเท่าทุกวันนี้