

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF UBOLRATANA DISTRICT OFFICE

KHON KAEN PROVINCE

ปณณทัต สามิบัติ

Pannathat Samibat

ชาญยุทธ หาญชนะ

Chanyut Hanchana

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิจญ์บัณฑิต

Master of Public Administration Program,

Faculty of Political Science, Pitchayabundit College

E-mail: beastlynick17@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 5 มิถุนายน 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 13 มิถุนายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 13 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 397 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.68) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนว

ทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ, พนักงาน, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The main objective of this research was to study the quality of public service of Ubolratana District Office. Khon Kaen Province The sample used in this research was people aged 18 years and over who lived in Ubolratana District. Khon Kaen province number 397 people using the formula of Taro Yamane. It is a questionnaire consisting of 3 parts, statistics used in data analysis. The descriptive statistics were number, percentage, mean and standard deviation for the general data of the sample. The inferential statistics were T-test and F-test for comparing the quality of public service of Ubolratana District Office. Khon Kaen Province By gender, age, education level and occupation.

The results of the findings were as follows : Quality of Public Service of Ubolratana District Office Khon Kaen Province Overall, it was at the high level ($\bar{x} = 3.78$, S.D.= 0.54) and when considering each aspect, it was found that the side with the highest mean was service concreteity ($\bar{x} = 3.87$, S.D.= 0.71), followed by answer. Responding to clients ($\bar{x} = 3.77$, S.D.= 0.73) and the side with the lowest mean was the confidence of clients ($\bar{x} = 3.29$, S.D.= 0.68). Khon Kaen Province Classified by gender, age, education level and occupation. Overall, it was found that the education level was significantly different at level 0.05, while sex, age and occupation were not different. Recommendations for the development of the quality of public service of Ubolratana District Office Khon Kaen Province That is, the management systems and mechanisms should be set to be appropriate and meet the needs of the people in the service area. This is to ensure the quality of service. And improve the efficiency and effectiveness of the service to be better.

Keywords: Quality of public service, employees, Performance Efficiency.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public

management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านตามาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552)

พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1988) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ การประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงใด นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษารื่องคุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์การสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ดำเนินโครงการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบราชการโดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริการบ้านเมืองที่ดี และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550 : 21)

เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งในปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้มีการกำหนดคุณภาพของการบริหารจัดการของท้องถิ่นว่าการอำเภอแต่ละอำเภอขึ้นมามีเป็นระบบสากลที่ถือปฏิบัติกันโดยทั่วไป แต่พบว่ากรม

บริหารจัดการในพื้นที่ที่ห่างไกล ปัจจุบันยังขาดการบริหารจัดการที่ดี ยังขาดตกบกพร่องในสิ่งเหล่านี้ คือ ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับที่ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตาม ข้าราชการมีการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นส่วนน้อย โดยจะต้องรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือและปฏิบัติ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน ด้วยการเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต จริตใจ ขยัน มีระเบียบวินัยและอดทนการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้โปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาประชาชนเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวก เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้และเสนอข้อคิดเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆของชาติ ตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและเคารพความเห็นที่แตกต่าง ตลอดจนกล้ารับผิดชอบบริหารจัดการทรัพยากรอันจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ยึดมั่นในค่านิยม ประหยัดอดออมเผื่อไว้ในวันข้างหน้า และจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ให้ประกอบกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบัน และคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่า การอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ยังไม่สามารถบริหารจัดการองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของการนำองค์การ ที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ หรือโครงสร้างองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นเท่าที่ควร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังมองเห็นความสำคัญในสิ่งเหล่านี้น้อยอยู่ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ยังขาดพื้นที่ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการหรือประชาชนทั่วไปในการแสวงหาความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ในเรื่องนี้ยังขาดความยุติธรรมอยู่มากโดยเฉพาะในระบบพรรคพวกเพื่อนพ้องที่มีสูงในวงการทำงานขององค์กร การจัดการกระบวนการยังมีการทำงานที่ไม่มีขั้นตอนอย่างเด่นชัด และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ความสมดุลของผลจากการปฏิบัติงานยังไม่คุ้มค่ากับที่ลงทุนไป ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐยังไม่สมบูรณ์ดีนัก หรือยังต้องแก้ไขปรับปรุงอีกมาก

การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การให้บริการสาธารณะ ประสบความสำเร็จก็คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกจิตวิญญาณในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ชัดเจนแต่จะออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบการให้บริการ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้การให้บริการสาธารณะประสบความสำเร็จ (ชอลดา ห่วงน้ำ, 2545) ประเด็นนี้จึงเป็นอีกหนึ่งปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยใช้หลักพุทธธรรมของเทศบาลในประเทศไทย จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตว่า เป็นการให้บริการที่ไม่เป็นระบบ แม้มีมาตรฐานในการให้บริการจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่า การอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่า การอำเภออุบลรัตน์ เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่า การ

อำเภออุบลรัตน์ ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำ ข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเพื่อสร้าง และพัฒนารูปแบบ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ซึ่งผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และการวางแผนปรับปรุงในคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าอำเภออุบลรัตน์ ให้ดียิ่งขึ้น ในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา
การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1990) ประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)
- 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 44,803 (สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น, 2563)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ได้แก่ 1. เทศบาลตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ 2. เทศบาลตำบลโคกสูง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกสูงทั้งตำบล 3. เทศบาลตำบลนาคำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาคำทั้งตำบล 4. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านดงทั้งตำบล 5. องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ (นอกเขตเทศบาลตำบลเขื่อนอุบลรัตน์) 6. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศรีสุขสำราญทั้งตำบล 7. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลทุ่งโป่งทั้งตำบล ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความ

คลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 397 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการของในเขตที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1990) ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

4. ด้านพื้นที่ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในเขตพื้นที่อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ได้แก่ 1. เทศบาลตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ 2. เทศบาลตำบลโคกสูง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกสูงทั้งตำบล 3. เทศบาลตำบลนาคำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาคำทั้งตำบล 4. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านดงทั้งตำบล 5. องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ (นอกเขตเทศบาลตำบลเขื่อนอุบลรัตน์) 6. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขสำราญ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศรีสุขสำราญทั้งตำบล 7. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโป่ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลทุ่งโป่งทั้งตำบล

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาคือ ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 จนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

4. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ตามการรับรู้ของประชาชน ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) การรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งหมด 30 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนที่ได้แบ่งตามเกณฑ์ช่วงคะแนนตามแนวคิดของ (BOOM, 1968)

การแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ได้ดังนี้

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์, 2553: 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ ที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ ปลายเปิด (Open-ended)

5. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ดร.บุญเหลือ บุบผา มาลา, ผศ.ดร.พิชัยรัฐ หมั่นด้วง และผศ.ดร.โกศล สอดส่อง เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้

4. นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งต้องได้ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.72 ขึ้นไป

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอหนังสือจากวิทยาลัยพินิจบัณฑิต เพื่อขออนุญาต ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนงานต่างๆ ของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ช่วยทำหน้าที่ ในการที่แจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่

1.1 จำนวน (n)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร

2.2 สถิติ F-test โดยทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบมีความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

8. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.69 และเป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.31 อายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.73 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกรรวม จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และน้อยที่สุดคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์จังหวัดขอนแก่น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.87	0.71	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.76	0.71	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.77	0.73	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.75	0.75	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.76	0.57	มาก
รวม	3.78	0.54	มาก

2. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.68) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.76) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1. ที่ว่าการอำเภอจัดพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.99) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. ที่ว่าการอำเภอจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.89)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.95) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 11. พนักงานของที่ว่าการอำเภอมีความชำนาญ ในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.93) รองลงมาคือ ข้อ 9. พนักงานของที่ว่าการอำเภอให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.02) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 14. ที่ว่าการอำเภอมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.88)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 15. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ข้อ 17. ที่ว่าการอำเภอมีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากที่ว่าการอำเภอชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 18. ที่ว่าการอำเภอดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.96)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D.= 0.75) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 24. ที่ว่าการอำเภอมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 3.79$, S.D.= 0.98) รองลงมา คือ ข้อ 23. มาตรฐานการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\bar{x} = 3.76$, S.D.= 0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 22. ที่ว่าการ อำเภอมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง ($\bar{x} = 3.71$, S.D.= 0.99)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, S.D.= 0.57) และ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 30. พนักงานของที่ว่าการอำเภอมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.85$, S.D.= 0.80) รองลงมา คือ ข้อ 28. พนักงานของที่ว่าการอำเภอให้บริการด้วย ถ้อยคำกริยาท่าทางที่สุภาพใจเย็นเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.82$, S.D.= 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 25. ที่ว่าการอำเภอมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ($\bar{x} = 3.65$, S.D.= 0.94)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบล รัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

1. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

2. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ให้ความสนใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อและ ติดตามแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

3. ควรปรับขั้นตอนการบริการที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

4. ควรจะมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งชี้แจง อธิบายต่อสาธารณชนได้ถึงเหตุผลในการตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน

5. ควรมีกระบวนการพัฒนาเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและ มีเทคนิคการบริการมากขึ้น

9. อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D.= 0.54) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ ($\bar{x} = 3.87$, S.D.= 0.71) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.77$, S.D.= 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.29$, S.D.= 0.68) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นให้ความสำคัญในทุกๆ ด้านของการให้บริการสาธารณะ ของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฌนพลพัทธ์ จิรเจริญสมบัติ (2553) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระแก้ว พบว่ามีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการอยู่

ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาการรับบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ ด้านความเสมอภาค และด้านการตรงต่อเวลา ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยอาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมอนุรักษ์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิตารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอ น้ำปาด จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอ น้ำปาด นั้น ควรที่จะปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรม และการตรงต่อเวลา ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอ อุบลรัตน์ ให้ความสำคัญด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการทำงานขององค์กรต่อไป และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรจิรา อินตะนันท์ (2551) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่มในภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงาน เข้ารับการอบรม ทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธัญญธร สมพงษ์ (2553) เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประเด็นที่ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการให้บริการ ในส่วนของผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุณารี แสนพยุห์ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนสิน สาเรงรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอกะทิงวิทย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกะทิงวิทย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพของประชาชนไม่ส่งผลใดๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1. จัดโครงการอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกระดับเรื่องการบริการด้วยความซื่อสัตย์
ซื่อตรง

2. มีกระบวนการที่ปรับทัศนคติและพฤติกรรมการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความเสมอภาค
เท่าเทียมกัน และสนองความต้องการของประชาชนทุกระดับได้

3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงห้องสุขาที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน จำนวนเพียงพอและ
มีความสะอาด ควรพัฒนาให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับการดูแลสิ่งแวดล้อม
ห้องสุขา จัดภูมิทัศน์บริเวณ ม้านั่งเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจมากขึ้น ในการมาใช้
บริการของของที่ว่าการอำเภอ

4. จัดให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ประเมินการให้บริการหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็น
ประโยชน์ได้

5. มีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและประชาชนผู้ที่ใช้บริการสามารถ
ตรวจสอบได้ง่าย

6. นำข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปฏิบัติตามความเดือดร้อนไม่เลือกปฏิบัติและให้ความสำคัญใน
การช่วยเหลือประชาชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีช่วยเหลือตนเองไม่ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบล
รัตน์ จังหวัดขอนแก่น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัด
ขอนแก่น

บรรณานุกรม

- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ**. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7, 1 (มกราคม-เมษายน 2552): 105-145.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-พ.ศ. 2555)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ภูายิน วงศ์หงษ์. (2550). **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุนารี แสนพุก. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- อำนวย บุญรัตน์ไผตรี และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล. (2558, กรกฎาคม-ธันวาคม). **การบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน**. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์, 17(2): 93-108.
- อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น. (2563). **ข้อมูลทั่วไปของอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น.อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น**. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์, 17(2): 93-108.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of marketing 64, Spring: 12-40.
- Yamane. (1967). **Taro Statistic : An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.