

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภوله่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

ดร.ชวนคิด มะเสนาะ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภوله่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภوله่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 375 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จากบัญชีรายชื่อบ้านเลขที่ที่อยู่ในเขตโดยสำรวจครัวเรือนละ 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามโดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภوله่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยในแต่ละด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$)

1.5 ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$)

1.6 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$)

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภوله่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้าน สิ่งแวดล้อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนยังมีความต้องการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตให้มากขึ้น เน้นการสร้างอาชีพการมีรายได้การมีงานทำ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะสำคัญคือ มีการให้บริการที่รวดเร็วคล่องตัวมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับ และให้มีการบริการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนเฉพาะกลุ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก

Abstract

A Study of the Public's Satisfaction towards the Quality of Service Provided by Laosueukok Administrative Organization in Ubon Ratchathani's Laosueakok District

The research aimed to 1) study the public's satisfaction towards the quality of the service provided by Laosueakok Administrative Organization; 2) to compare the satisfaction of the public towards the service quality in the local body in the study as classified by sex, educational levels, and occupations; 3) to examine the suggestions towards the service as provided by the local administrative organization under study. The samples used in the research were 375 local residents dwelling under Laosueakok Administrative

Organization in Laosueakok of Ubon Ratchathani province. They were obtained by a simple random sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire of 30-items with a confidence value equivalent to .96. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and F-test.

The research findings were as follows:

1. The public's satisfaction towards the quality of service as provided by Laosueakok Administrative Organization was at a high level ($X=4.05$) in six aspects as shown:

1.1 The satisfaction in respect of the service processes was on average at a high level ($X=3.89$).

1.2 The satisfaction in respect of the personnel/ officials was on average at a high level ($X=4.05$).

1.3 The satisfaction in respect of space and facilities was on average at a high level ($X=4.05$).

1.4 The satisfaction in respect of participation was on average at a high level (3.98).

1.5 The satisfaction in respect of an environment was on average at a high level (4.08).

1.6 The satisfaction in respect of the life quality was on average at a high level ($X=4.28$).

2. As regards the public's satisfaction towards the service provided by Laosueakok Administrative Organization, it was found that:

2.1 The local residents in the study who were different in sex held no different opinions towards the service quality, they held different opinions in terms of the environment with a statistical significance of .05.

2.2 The residents who held educational levels had different opinions towards the service quality with a statistical significance of .01.

2.3 The residents who had a different occupation held no different opinions towards the service quality of the local administrative body under study.

3. As for the suggestions, it was found that the residents still wanted more life quality development, more income-earning occupations, infrastructure development.

Especially important, the service should be quick and more flexible service, time-consuming steps should be reduced, the service should be in line with the public's needs of particular groups, for example, the women, the children, the youth and the elderly.

Keywords : Satisfaction, the service quality, Laosueakok Administrative Organization

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 282 วรรคสอง กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ซึ่งเท่ากับให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 287 ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย และในวรรคสามของมาตราเดียวกัน ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น จะต้องเป็นการประเมินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 ซึ่งประกอบด้วย มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 โดยที่มาตรา 67 เป็นหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำ แต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น

ซึ่งทั้งสามมาตรา มีใจความ ดังนี้ มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร และ มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) หาผล ประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว และ 13) การผังเมือง เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล (อบต.) ข้างต้น จะเห็นว่ามีอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ และการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง และเป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อม ๆ กันด้วยในตัว สิ่งที่แสดงถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพของอบต. คือความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆตามภารกิจที่กำหนด

ผลจากวิจัยที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหารและข้าราชการประจำในองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 7,588 คน จาก 375 ครัวเรือน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 375 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จากบัญชีรายชื่อบ้านเลขที่ที่อยู่ในเขตโดยสำรวจครัวเรือนละ 1 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ จำแนกเป็น

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

2. ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

2.1.1 ระดับประถมศึกษา

2.1.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

2.1.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส.

2.1.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3. อาชีพ จำแนกเป็น

2.1.1 ไม่มีอาชีพ

2.1.2 เกษตรกรรม

2.1.3 นักเรียน นักศึกษา

2.1.4 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2.1.5 รับจ้างทั่วไป

2.1.6 ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก ประกอบด้วยความพึงพอใจในการบริการ 6 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ด้านการมีส่วนร่วม

2.5 ด้านสิ่งแวดล้อม

2.6 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อมูล 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ซึ่งจะแบ่งเป็นระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ๆ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .96

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการให้บริการต่อประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ในรอบปีงบประมาณ 2555 ในครั้งนี้นำเสนอเป็น 3 ประเด็น ดังนี้คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยในแต่ละด้านมีผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$)

1.5 ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$)

1.6 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$)

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3. ความต้องการและข้อเสนอแนะในการพัฒนา

ผลการวิจัยด้านข้อเสนอแนะ ความต้องการในการพัฒนาและปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนยังมีความต้องการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต การสร้างอาชีพ การมีรายได้การมีงานทำ และโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข คือ ประชาชนอยากให้มีการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ ลดขั้นตอนการทำงานลงเพื่อให้เกิดความกระชับคล่องตัว การบริการเข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนที่แท้จริงและให้มีการบริการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนเฉพาะกลุ่มมากขึ้น เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก ได้มีนโยบายในการให้บริการต่อประชาชน ตามเกณฑ์มาตรฐานซึ่งมีการประเมินต่อเนื่องทุกปี จะเห็นว่าด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีความพึงพอใจมากที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิต

ของประชาชนในชุมชน โดยเห็นว่าถ้าคนในชุมชน มีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลต่อความสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการอำนวยความสะดวก ในการจ่ายเบี้ยยังชีพ การมีศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ออกกำลังกายสำหรับคนทุกเพศทุกวัย และเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการ จัดอบรมด้านอาชีพเพื่อส่งเสริมการมีรายได้ การบริการเหล่านี้จึงต้องให้ความสำคัญสอดคล้อง อรุณ รักธรรม (2538 : 10) กล่าวว่าบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มา รับบริการ โดยมีหลักการคือ 1) การให้บริการ อย่างเสมอภาคกันอย่างถ้วนหน้า 2) การให้ บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้ บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวดี เมฆสุวรรณ (2545 : 7-8) ได้เสนอรูปแบบ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หน่วยงานต้อง สร้างกลไกที่มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วและ คุณภาพสูง เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ประชาชน ดังนั้นคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเป็นเครื่องบ่งชี้ ความสำเร็จของการทำงานขององค์กร ส่วนด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยโดย รวมน้อยกว่าทุกด้านเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆนั้น จะเห็นว่าในการทำงานที่บางเรื่องต้องยึดติดกับ ระเบียบงานสารบรรณมากเกินไปทำให้มีความ ล่าช้า อาจมีการปรับขั้นตอนให้มีความกระชับ รวดเร็วสอดคล้องกับการบริหารองค์แนวใหม่ที่ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมีการให้บริการแบบ One - Stop Service โดยการลดขั้นตอนการ ทำงานที่ยืดเยื้อหรือไม่จำเป็นออกไปเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก พบว่า

เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการโดยรวมไม่แตกต่าง อันเนื่องจากการ ให้บริการได้ให้ความทั่วถึงและเป็นธรรมโดยไม่ เลือกปฏิบัติ ส่วนระดับการศึกษามีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 จะเห็นได้ว่าระดับ การศึกษาของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องจัดให้สอดคล้องกับ ความต้องการของคนในกลุ่มเป้าหมายเฉพาะจึงจะ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับชุมชนที่มี อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากชุมชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรมจะมีความพึงพอใจและความต้องการ ที่คล้ายคลึงกัน จากผลการวิจัยสอดคล้องกับ วีระพงษ์ เกลิมจิรวัฒน์ (2539 : 22-23) กล่าวว่า การบริการที่ดีต่อผู้รับบริการคือประชาชนนั้น จะต้อง ได้รับการบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับความสะดวกสบาย ให้ความสำคัญ ความอบอุ่น มีไมตรีจิตและมิตรภาพที่ดี โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อ ประชาชน สอดคล้องกับ Kolter (2000 : 430) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ คือการเข้าถึง ลูกค้า การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การ ตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็วปลอดภัย เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก โดยรวม แล้วเห็นว่าควรมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชนให้อยู่ดีกินดี ให้ความสำคัญกับ ปากท้อง สุขภาพอนามัย อาชีพและรายได้เป็น หลัก โดยให้มีการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ดี และมีการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการ ดำเนินโครงการทุกโครงการโดยเน้นให้ชุมชนเข้า มาส่วนร่วมในการพิจารณาความจำเป็นพื้นฐาน

เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่แท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากถ้าประชาชนได้รับการดูแลในด้านคุณภาพชีวิต สุขภาพอนามัยที่ดี มีอาชีพและรายได้ที่สามารถเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวได้ จะช่วยลดปัญหาอื่นๆที่จะตามเช่น การก่ออาชญากรรม การละทิ้งถิ่นฐาน ปัญหาครอบครัว เป็นต้น สอดคล้องกับ ธร สุนทรายุทธ (2551: 539) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจตลอดจนการประเมินผล โดยทุกฝ่ายได้สำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน วางแผน แสดงความคิดเห็น หรือร่วมปฏิบัติ จะช่วยทำให้การทำงานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากขึ้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับเทศบาลตำบลเหล่าเสือโก้ก ที่จะนำเสนอ ดังนี้

1. ในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรให้มีบริการที่รวดเร็วทันตามกำหนดเวลาโดยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนทั้งนี้คำนึงถึงความเหมาะสมและความสำคัญของงาน
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความรวดเร็วควรมีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน
3. ควรมีการศึกษาและพัฒนาด้านอาชีพของคนในชุมชนที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนและส่งเสริมให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

4. ควรมีการศึกษาความต้องการของชุมชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเยาวชน กลุ่มสตรี กลุ่มผู้นำครอบครัวหรือผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนเฉพาะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไปดังนี้

1. ควรมีการวิจัยความพึงพอใจในการบริการเฉพาะด้านเช่น การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ การให้บริการด้านการศึกษา เป็นต้น
2. ควรมีการวิจัยรูปแบบการให้บริการต่อประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5)พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตาษาตินแดน กองราชการส่วนตำบล, 2547.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. ระบบราชการยุคใหม่. “จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน”. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ กองกลาง สำนักงานก.พ.,2545
- ธรร สุนทรายุทธ. การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป : ทฤษฎี วิจัยและปฏิบัติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทเนติกุลการพิมพ์จำกัด, 2551.
- วีระพงษ์ เณลิมาจิวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน จำกัด, 2539
- อรุณ รักธรรม. ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ. โครงการเอกสารตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- Philip Kotler. **Marketing Management.** (10 th ed). New Jersey. Pretice-Hall Inc.