

คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้าง
กลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*

THE QUALITY OF SERVICE PROVIDING OF TECHNICIAN DIVISION IN
TAMBOL CHANGKLANG ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
CHANGKLANG DISTRICT NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

กชพร พงธิพันธ์

Kochapond Pongpipan

พระณัฐพงษ์ ญาณเมธี (ไกรเทพ)

PhraNattapong Yanametee (Kraithep)

พระณัฐพงษ์ สิริสุวณโณ (จันทร์โร)

PhraNattapong Sirisuwanno (Janro)

กัณตภณ หนูทองแก้ว

Kantaphon Nuthongkaew

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช

Mahamakut Buddhist University Srithammasokkaraj Campus, Thailand

E-mail: kochapond@outlook.co.th

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมคุณภาพให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ทั้งหมด 360 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD

* Received 3 August 2019; Revised 31 December 2019; Accepted 31 December 2019



ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าพบว่าประชาชน ที่มีเพศต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง โดยรวม 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อายุต่างกัน พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ควรให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ค่อยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และควรแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ จัดรูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่สามารถเข้าใจง่าย แจ้งข้อมูลต่าง ๆ มีการปรับปรุงระบบอยู่เสมอและทันสมัยช่วยลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง

Abstract

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) To study The quality of service providing of technician division in tambal Changklang administrative organization, Changklang district, Nakhon Si Thammarat province. 2) To compare The quality of service providing of technician division in tambal Changklang administrative organization, Changklang district, Nakhon Si Thammarat province. in terms of sexes, ages, degrees of education, occupations and monthly incomes as differently. 3) To study the suggestion to promote The quality of service providing of technician division in tambal Changklang administrative organization, Changklang district, Nakhon Si Thammarat province. The population were composed of people in Changklang sub district



administrative organization, Changklang district, Nakhon Si Thammarat provincetotally 360 persons sample size according to the table of R.V. Krejcie and D.W.Morgan, got the sample at the number of 186 persons, the instrument for this research was questionnaire both closed and open ended question. Data analysis by package computer program The statistics were analyzed as follows, frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD method.

The results reveal that:

1. The quality of service providing of technician division in tambol Changklang administrative organization, Changklang district, Nakhon Si Thammarat province by overviews in five aspects are at high level, while consider in each aspects from more to less find that the aspect of equal service is the highest mean and follow up the aspect of ample service and the aspect of adequate service is lowest mean respectively.

2. The result ofquality for service providing of technician division in tambol Changklang administrative organization, Changklang district, Nakhon Si Thammarat province by all are not different, in terms of sexes, ages and occupations reveal that there are different asstatistical significance at .05, and monthly incomesfind that there are different as statistical significance at .05

3. The suggestion to promote in quality of service providing of technician division in tambol Changklang administrative organization, Changklang district, Nakhon Si Thammarat provincefind that there should keep queue for service providing, there should service as adequate and taking care of recipient as enthusiasm and give easy for all form of service, public information throughout reduction of process.

Keywords: Quality Of Service Providing, Service Providing, Tambol Changklang Administrative Organization

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองและ จัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น ด้วยตนเอง หรือเรียกว่า เป็นการปกครองตนเองในท้องถิ่น แนวความคิดให้มีการ



ปกครองท้องถิ่น (วิญญู อังคนารักษ์, 2549) ส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่ารัฐบาลไม่สามารถสอดส่องดูแลและจัดบริการต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมาย และเพียงพอกับความต้องการของราษฎรที่อยู่ตามท้องถิ่น จึงเห็นสมควรที่รัฐบาลจะกระจายอำนาจลงไปถึงชุมชนระดับตำบล คือ องค์การบริหารส่วนตำบล จนเมื่อรัฐธรรมนูญปี 2540 ประกาศบังคับใช้ โดยแยกเรื่องของการปกครองท้องถิ่นไว้เป็นหมวดหนึ่ง โดยเฉพาะ ทำให้อำนาจในการปกครองตนเองของประชาชนมีมากขึ้น เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย (กองราชการส่วนตำบล, 2543) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสรับรู้ มีส่วนร่วม และใช้สิทธิในการปกครองชุมชนตนเองได้มากขึ้น บนพื้นฐานของการยอมรับ มีส่วนร่วม มีอิสระ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวม องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทยได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง และเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่น โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้แบ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก 2) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง 3) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีเนื้อที่รับผิดชอบทั้งหมด 179.22 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน 6,119 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,164 คน (สำนักทะเบียนอำเภอช้างกลาง, 2561) ซึ่งถือได้ว่าเป็นตำบลที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในอำเภอช้างกลาง มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ แต่เนื่องจากพื้นที่รับผิดชอบมีเนื้อที่กว้าง และจำนวนประชากรในพื้นที่มีมาก ส่งผลทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ไม่ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ตามกรอบแนวทางในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้มีการปรับปรุงภารกิจอย่างต่อเนื่อง

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนในด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การก่อสร้างและซ่อมแซมถนน การติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การก่อสร้างและซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการจัดการบริการสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนจากส่วนกลางมายังท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง เคลื่อนย้ายอาคาร และการขออนุญาตและต่อใบอนุญาตกิจการสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวทางในการปรับปรุง



ภารกิจ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานของกองช่างให้ดีขึ้น ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อผลสัมฤทธิ์และประสิทธิผลของงาน โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญ ประกอบกับยังไม่มีการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลข้างกลาง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางอำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิจัยเชิงปริมาณ

ประชาชนผู้มารับบริการงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง จำนวน 360 คน

ประชากรที่ใช้บริการงานกองช่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เคร็ชชีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ไม่เกิน 0.05 ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ประการ ดังนี้

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย



เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างทันเวลาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศ หญิง อยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงาน กองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ประชาชน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 20 - 40 ปี, อายุ 41 – 60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย, ระดับปวช./ปวส./ปวท. และปริญญาตรี/สูงกว่า อยู่ในระดับมาก ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า อาชีพเกษตรกร, อาชีพลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง, อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ประชาชน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางนครศรีธรรมราช โดยรวม



อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตาม รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000- 10,000 บาท รายได้ 10,001- 15,000 บาท รายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของงาน กองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำปลายงอง จังหวัดนครราชสีมา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่านการอบรมค่ายคุณธรรม จริยธรรม เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอต่อประชาชนผู้ขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีโต๊ะสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรแจกเอกสารและชี้แจงการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่ละคนควรสามารถให้บริการได้หลากหลาย เจ้าหน้าที่ควรสลับเปลี่ยนเพื่อให้การบริการไม่ขาดตอน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการทันทีที่มีความพร้อมในการบริการ แนวทางส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่านการอบรมค่ายคุณธรรม จริยธรรมเจ้าหน้าที่ควรจัดรูปแบบของการบริการต่างๆที่สามารถเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ควรแจ้งข้อมูลต่างๆ และมีการปรับปรุงระบบอยู่เสมอ และ ทันสมัย ช่วยลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำปลายงอง จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางโดยรวม 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำปลายงอง จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไปในทางทิศเดียวกันนั้น อาจกล่าวได้ว่าความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น อาจมีความคล้ายคลึงกันหรือมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน ของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นนั้น ๆ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะมีค่าเฉลี่ยทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นั้นไม่ได้แปลว่าประชาชนไม่มีความต้องการที่จะเห็นการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขสนั่น อินทชัย ซึ่งได้กล่าวไว้ งานบริการ นั้นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำดีขึ้นงานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถ



แบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้านโดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้านเราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียงการแสดงออกพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีที่เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะของการบริการ เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วยและเป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ และต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความศิบท่า โดยเฉพาะด้านธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกที่ผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม (สุขสนั่น อินทชัย, 2547)

ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดนรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ส่วนใหญ่มีฐานะความเป็นอยู่หรือการศึกษาที่แตกต่างกัน ประกอบกับการประกอบกับอาชีพของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเกษตรกร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่ได้ประกอบอาชีพ และในหมู่บ้านที่อยู่อาศัยอย่างกระจัดกระจาย การรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ก็แตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสินี จันทรขึ้น ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช ” โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช เป็นด้าน ด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของสถานที่ รองลงมาคือด้านระบบกระบวนการดำเนินงาน และด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน (สุธาสินี จันทรขึ้น, 2559)

จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่าประชาชน



ที่มีอายุต่างกัน คุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ดังนี้ ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มีอายุ ต่างกันไม่ว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 40 ปี, อายุ 41 – 60 ปี, อายุ 61 ปีขึ้นไป ของกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ส่วนใหญ่มีอายุที่แตกต่างกันประกอบกับการประกอบกับอาชีพของประชาชน ไม่ว่าจะเป็น เกษตร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่ได้ประกอบอาชีพ และในหมู่บ้านที่อยู่อาศัยอย่างกระจัดกระจาย แตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาส พิมพ์จันดา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด” โดยรวม ไม่แตกต่างกัน จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ดังนี้ ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันไม่ว่า ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น /ตอนปลาย ปวช./ปวส./ปวท.,ปริญญาตรี/สูงกว่า ของกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน และในและในหมู่บ้านที่อยู่อาศัยอย่างกระจัดกระจาย แตกต่างกันไปด้วย (ประพาส พิมพ์จันดา, 2556) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา ฤกษ์มาสกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร” โดยรวม ไม่แตกต่างกัน จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ดังนี้ ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น เกษตร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่ได้ประกอบอาชีพ และในหมู่บ้านที่อยู่อาศัยอย่างกระจัดกระจาย การรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ก็แตกต่างกันไป (ปรีชา ฤกษ์มาสกุล, 2556) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ นันตะรัตน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยรวม ไม่แตกต่างกัน จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้



อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน คุณภาพในการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ดังนี้ ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน ไม่ว่าจะรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000 - 10,000 บาท รายได้ 10,001 - 15,000 บาท รายได้ 15,001 - 20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีฐานะความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน ประกอบกับการประกอบกับอาชีพของประชาชน ไม่ว่าจะ เป็น เกษตร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่ได้ประกอบอาชีพ ก็แตกต่างกันไปด้วย (อุไรวรรณ นันตะรัตน์, 2557) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี จันทร์ขึ้น ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช” โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (สุธานี จันทร์ขึ้น, 2559)

สรุป

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลวิจัยพบว่า จำแนกตามเพศ พบว่าพบว่าประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 86 คน จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 20-40 ปี มีจำนวน 82คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 มีอายุ 41-60 ปี มีจำนวน 78 คน มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็น และมีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 12 คน น้อยที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./ปวท.มีจำนวน 66 คน มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 43 คน มี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 39 คน คิด และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จำนวน 38 คน น้อยที่สุด จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 60 คน มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน มีอาชีพลูกจ้างเอกชน/รับจ้างจำนวน 36 คน มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 27 คน และมีอาชีพอื่น ๆ ระบุ จำนวน 5 คน น้อยที่สุด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 92 คน มี จำนวน 58 คน มีรายได้15,001 - 20,000 บาท จำนวน 36 คน มีรายได้5,000 - 10,000 บาท จำนวน 27 คน มีรายได้20,001 - บาทขึ้นไป จำนวน 20 คน และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 20 คน มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 11 คน น้อยที่สุด ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอ



ข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่าประชาชน ได้รับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนมีการเห็นด้วยต่อคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรรักษาและพัฒนาต่อไปอีกให้ดีที่สุดและคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่อง “แนวทางคุณภาพในการให้บริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”

2.2 ควรศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”

เอกสารอ้างอิง

- กองราชการส่วนตำบล. (2543). คู่มือปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาารักขาตินแดน.
- ประพาส พิมพ์จินดา. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด. ใน สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปรีชา ฤกษ์มาสกุล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร. ใน สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิญญู อังคนารักษ์. (2549). แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: วชิรวิทย์การพิมพ์.
- สำนักทะเบียนอำเภอข้างกลาง. (2561). จำนวนประชากรตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช: องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง.



- สุขสนั่น อินทชัย. (2547). ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุธาสินี จันทร์ชื่น. (2559). คุณภาพการให้บริการของสถานีพัฒนาที่ดินนครศรีธรรมราช. ใน สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อุไรวรรณ นันตะรัตน์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ใน สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.