

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน
จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

The opinion of client towards service of Sathon Sub-District
Administration Organization, Songkhla Province in fiscal year 2019

บุณิกา จันทรเกตุ^{1*} ไชยา เกษารัตน์¹ อารยา สุขสม¹ วิรัตน์ บุญเลิศ² ชาญวิทย์ จันทรอินทร์¹
เพ็ญนภา จันทรแดง¹ ศดานนท์ วัฒนธรรม¹ ชนกนาถ พูลสวัสดิ์¹ กรณิภา ศรีวรเดชไพศาล¹
วิศรุตฯ ทองแกมแก้ว¹ บุษอรียีหะมะ² ปิยะนุช พรประสิทธิ์³

Bunika Chanked^{1*} Chaiya Kesarat¹ Araya Sooksom¹ Virat Boonlert² Chanwitt Chan-in²
Phennapha Chandaeng¹ Sadanon Wattatham¹ Chanoknat Poolsawad¹
Kornnipa Sriworradejphasai¹ Wisaruta Thongkamkaew¹ Bukoree Yeema² Piyanut Pornprasit³

Received : 5/8/2020

Revised : 7/29/2020

Accepted : 9/3/2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้รับบริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยไม่ใช้สัดส่วน แบบโควตา และสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.72-0.79 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) เมื่อจำแนกตามงาน พบว่า ด้านการศึกษา มีระดับ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

¹ Lecturer, Public Administration Program, Songkhla Rajabhat University

* Corresponding author: E-mail chanikan23@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

² Assistant Professor, Public Administration Program, Songkhla Rajabhat University

³ อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา วิทยาเขตสตูล

³ Lecturer, College of Innovation and Management, Songkhla Rajabhat University, Satun Campus

ความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.77$) รองลงมา ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}=4.73$) และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.71$) ตามลำดับ โดยทั้ง 4 งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, ผู้รับบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purpose of the study was to study the level of opinion of client towards service of Sathon Sub-District Administration Organization, Songkhla Province in fiscal year 2019. The quantitative design was used in this study. Questionnaires were filled out by 400 respondents who received service in 4 divisions, include the 1) education division 2) revenue & taxation division 3) community development & social welfare division and 4) environment & sanitation division, and the samples were selected by disproportional stratified random sampling, quota sampling, and purposive sampling procedures. The 5-rating scale questionnaires were used to collect data. These questionnaires were tested for reliability before using ($\alpha =0.72-0.79$). The data collected were computed and analyzed via frequency, percentage, and mean. The results of the study revealed that the overall level of opinion was at the highest level ($\bar{X}=4.73$). When considering each division, the education division was at the highest level ($\bar{X}=4.77$), followed by the revenue & taxation division ($\bar{X}=4.73$), and the community development & social welfare division and environment & sanitation division were at the equal average ($\bar{X}=4.71$) respectively. However, the level of opinion in four divisions were at the highest level.

Keywords: Opinion, Client, Sub-District Administration Organization

ความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายปกครองซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งคือการให้บริการสาธารณะ (Service Public) (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552) หากพิจารณาถึงการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะพบว่าได้มีการพัฒนาการและปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ไปตามแต่ละยุคแต่ละสมัยเพื่อให้บรรลุซึ่งความต้องการส่วนรวมของประชาชนมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติไว้ในมาตรา 250 วรรคแรกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัด

ทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ...” และรัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังได้กำหนดให้การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพสูงสุดอันจะเป็นประโยชน์สุขของประชาชน ดังจะเห็นได้จากหมวด 6 แผนนโยบายของรัฐ ซึ่งบัญญัติไว้ในมาตรา 76 วรรคแรกว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ...”

จากบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ระบุว่ารัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งราชการส่วนท้องถิ่นนั้น ซึ่งบัญญัติไว้ในมาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามบทบัญญัติดังกล่าว องค์กรบริหารส่วนตำบล สะทอน จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา จึงต้องมีการปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ โดยมีพันธกิจที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนและเศรษฐกิจของท้องถิ่น 2) ส่งเสริมและพัฒนาระบบการศึกษาและสาธารณสุข เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนพร้อมทั้งอนุรักษ์และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาอันดีงามภายในท้องถิ่น 3) ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ และการรวมกลุ่มอาชีพของประชาชน โดยเฉพาะด้านเกษตรกรรมให้มีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ 4) ควบคุมและกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและมลภาวะต่าง ๆ รวมถึงมีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน และ 5) ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเน้นการมีส่วนร่วมและความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชนเอกชน ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรให้พร้อมรองรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งการกำหนดพันธกิจดังกล่าวได้กลายเป็นกรอบสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (องค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน, 2562ก) เนื่องจากการให้บริการสาธารณะในข้างต้นส่งผลโดยตรงต่อประชาชนในพื้นที่ ประชาชนผู้ขอรับการให้บริการจึง

ย่อมมีความคาดหวังถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงไรนั้นส่วนหนึ่งย่อมต้องอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานกิจการขององค์กร เพราะจะเป็นตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีคุณภาพ (Bansal & Taylor, 2015) ทั้งนี้การสอบถามถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะควรคำนึงถึงหลักความต่อเนื่อง สอดคล้องเป็นกระบวนการทั้งในแง่ของขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการได้แท้จริงหรือไม่ (Kaura, Durga Prasad & Sharma, 2015)

จากแนวทางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน ไม่อาจปฏิเสธการจัดทำบริการสาธารณะที่ต้องสอดคล้องกับตามความต้องการของประชาชนได้ เพื่อให้บริการสาธารณะเหล่านั้นเป็นที่พึงพอใจของประชาชนอันจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นไปเพื่อตอบสนองประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีทิศทางของการพัฒนาตามกระแสของการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้วยเพราะเป็นพื้นที่หน้าด่านที่เชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศอาเซียน จึงต้องมีการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้พื้นที่สามารถรองรับการพัฒนาในอนาคต ทำให้การให้บริการต่าง ๆ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนโดยตรง อีกทั้งยังเป็นไปตามการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการเป็นสำคัญ จากทั้งหมดนั้น คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562” อันจะนำข้อมูลที่ได้รับส่งมอบให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยได้ใช้จำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน

จังหวัดสงขลา ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน จำนวน 7,673 คน และใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน ชีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการวิจัยควรมีประมาณ 400 คน และคณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยไม่ใช้สัดส่วน (Disproportional Stratified Sampling) แต่จะคำนึงถึงความเหมาะสม โดยให้กระจายไปยังแต่ละหมู่บ้าน คณะผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยวิธีการแบบโควตา โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานบริการเท่า ๆ กัน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ดังนั้น จากจำนวนทั้งสิ้น 4 งานบริการ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 ตัวอย่างต่อ 1 งานบริการ และทำการการสุ่มแบบเจาะจงไปที่ผู้ใช้บริการในงานนั้น ๆ ต่อไป

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นคำถามให้เลือกตอบ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิดในรูปแบบการตรวจรายการ (Check list) ในตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ งานที่ใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้ต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัย และมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 Rating Scale) ในตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีประเด็นในประเมินความพึงพอใจในงานแต่ละงาน งานละ 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก โดยระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ โดยข้อคำถามนั้นเป็นข้อคำถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 แล้ว นั้นแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับประเด็นการวัด และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.75 โดยมีค่าความเชื่อมั่นด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 0.72 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับ 0.72 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 0.79 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 0.73

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมชี้แจงกับทีมผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ หรือเคยเข้ารับบริการในแต่ละงานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยให้กระจายไปยังแต่ละหมู่บ้านตามความเหมาะสม และให้ได้กลุ่มตัวอย่างงานบริการละอย่างน้อย 100 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ จากนั้นจึงลงรหัสข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์

ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ งานที่ใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย และใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยซึ่งอิงจากค่าพิสัย โดยได้แบ่งกลุ่มระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยอยู่ที่	4.20 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ช่วงค่าเฉลี่ยอยู่ที่	3.40 – 4.19	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ช่วงค่าเฉลี่ยอยู่ที่	2.60 – 3.39	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ยอยู่ที่	1.80 – 2.59	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ยอยู่ที่	1.00 – 1.79	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 2) ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จำแนกออกเป็น 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยผลการวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามจากงานที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 25 เท่ากันทุกงาน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.00 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วงอายุ 51-60 ปี ช่วงอายุ 20 ปีลงมา ในขณะที่ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 24.50, 20.25, 5.75, 4.75 และ 3.00 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาอยู่ในสถานะโสด สถานะหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ 8.50 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.75 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.25 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 9.50 และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ อาชีพประจำส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 20.00 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.25 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ

9.25 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 1.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 บาท ลงมา คิดเป็นร้อยละ 21.00 และ 20,001 บาทขึ้นไป เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.50 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาศัยอยู่หมู่ 1 บ้านสะท้อน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาหมู่ 2 บ้านป้อม คิดเป็นร้อยละ 16.50 และหมู่ 9 บ้านทุ่งลิง มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.25 (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

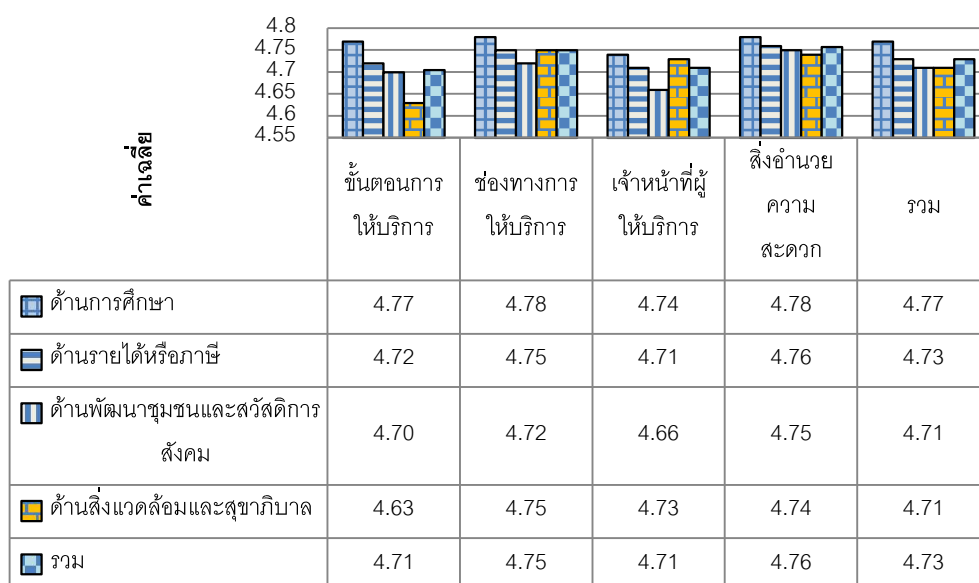
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานที่ใช้ บริการ	1. งานด้านการศึกษา	100	25.00
	2. งานด้านรายได้หรือภาษี	100	25.00
	3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
	4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.00
เพศ	1. ชาย	204	51.00
	2. หญิง	196	49.00
อายุ	1. 20 ปีลงมา	19	4.75
	2. 21-30 ปี	81	20.25
	3. 31-40 ปี	167	41.75
	4. 41-50 ปี	98	24.50
	5. 51-60 ปี	23	5.75
	6. 61 ปีขึ้นไป	12	3.00
สถานภาพ สมรส	1. โสด	110	27.50
	2. สมรส	256	64.00
	3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	34	8.50
การศึกษา ที่สำเร็จ สูงสุด	1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	18	4.50
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	123	30.75
	3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	160	40.00
	4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	38	9.50
	5. ปริญญาตรี	61	15.25

	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ ประจำ	1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
	2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	37	9.25
	3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	31	7.75
	4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	80	20.00
	5. นักเรียน/นักศึกษา	15	3.75
	6. รับจ้างทั่วไป	45	11.25
	7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	18	4.50
	8. เกษตรกร	136	34.00
	9. ว่างงาน	6	1.50
รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	1. 5,000 บาทลงมา	84	21.00
	2. 5,001-10,000 บาท	139	34.75
	3. 10,001-15,000 บาท	72	18.00
	4. 15,001-20,000 บาท	67	16.75
	5. 20,001 บาทขึ้นไป	38	9.50
หมู่บ้านที่ อยู่อาศัย	1. บ้านสะทอน	154	38.50
	2. บ้านป่อง	66	16.50
	3. บ้านหัวควน	32	8.00
	4. บ้านท่าคลอง	20	5.00
	5. บ้านห้วยหลัง	33	8.25
	6. บ้านสะพานปลา	20	5.00
	7. บ้านทุ่ง	34	8.50
	8. บ้านสะพานเคียน	24	6.00
	9. บ้านทุ่งล้ง	17	4.25
	10. บ้านปายาง	20	5.00
รวม		400	100.00

ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.73$) เมื่อจำแนกออกตามประเภทงานบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับ บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในงานด้านการศึกษา มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.77$) รองลงมา ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}=4.73$) ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน ($\bar{X}=4.71$) ตามลำดับ โดยทั้ง 4 งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเมื่อ จำแนกตามประเด็นการประเมิน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.76$) รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) ส่วนขั้นตอนการ ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.71$) ตามลำดับ โดยทั้ง 4 ประเด็น มีระดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ หากพิจารณาตามประเภทงานบริการยังพบว่า งานบริการด้านการศึกษาจะมีระดับ ความคิดเห็นในประเด็นช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ($\bar{X}=4.78$) ในขณะที่ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีระดับความคิดเห็นต่ำสุด ($\bar{X}=4.74$) งานบริการด้านรายได้หรือภาษีจะมีระดับ ความคิดเห็นในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ($\bar{X}=4.78$) ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมี ระดับความคิดเห็นต่ำสุด ($\bar{X}=4.71$) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจะมีระดับความ คิดเห็นในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ($\bar{X}=4.75$) ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีระดับความ คิดเห็นต่ำสุด ($\bar{X}=4.66$) และสุดท้าย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจะมีระดับความคิดเห็นในประเด็น ช่องทางการให้บริการสูงสุด ($\bar{X}=4.75$) ในขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการจะมีระดับความคิดเห็นต่ำสุด ($\bar{X}=4.63$) จากประเด็นดังกล่าวมา สามารถสรุปภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จำแนกตามประเภทงานบริการ และประเด็นการประเมิน

สรุป อภิปรายผล

คณะผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ต้องการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นกระบวนการปฏิบัติราชการที่รวดเร็ว สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันถ่วงที ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยด้านการศึกษาได้ให้ความสำคัญกับเยาวชนในชุมชน เน้นนโยบายด้านการศึกษา มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น มีการดูแลเด็กนักเรียนอย่างทั่วถึงจนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน ในส่วนด้านรายได้และภาษี จะเน้นให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม การให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานที่รวดเร็วเพื่อการอำนวยความสะดวก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านการชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมนั้น รัฐบาลได้มีนโยบายที่มุ่งจัดสวัสดิการให้กับประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย โดยมอบให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนต้องมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่อย่างเข้มข้น และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน ได้ใช้ประโยชน์และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ทั้งยังคำนึงถึงการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่สาธารณะซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่าน โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับที่สูง ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ, 2560; อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ, 2559; สุธรรม ขนาคักดี, 2558; Mansor & Che Mohd Razali, 2010) โดยการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและมีความชัดเจน ด้านช่องทางการให้บริการมีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอีกด้วย (คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2561; Chainit, 2017; สกฤณา ชนะศึก และ ชัยยนต์ เพาพาน, 2556) เมื่อจำแนกออกตามประเภทงานบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในงานด้านการศึกษา มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการศึกษา โดยได้ให้ความสำคัญกับเยาวชนในชุมชน เน้นการพัฒนาบุคลากรครู เน้นนโยบายด้านการศึกษาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น มีการดูแลเด็กนักเรียนอย่างทั่วถึงจนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน ซึ่ง ธวัชชัย สีม่าพล (2558) อธิบายว่าการทำให้ครูผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และมีทักษะในกระบวนการจัดการเรียนการสอนสำหรับเด็ก การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนา สามารถนำมาปฏิบัติได้จริง ทำให้ครูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคมสามารถดำเนินงานตามแผนงานที่ได้กำหนดได้อย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งมีทรัพยากรเพียงพอที่จะสนับสนุนการศึกษาในท้องถิ่น สามารถจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่นเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายและวิถีชีวิตของท้องถิ่นได้ดีกว่า เนื่องจากมีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของท้องถิ่น เพราะบุคลากรภายในตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลเด็กให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี รวมถึงการให้ผู้ปกครองและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ เช่น การดูแลด้านอาหารและโภชนาการ ควบคู่กับครูผู้ดูแลเด็กเล็กไปพร้อม ๆ กัน (สกฤณา ชนะศึก และ ชัยยนต์ เพาพาน, 2556) ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีระดับความคิดเห็นต่ำสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนมีจำนวนบุคลากรที่มีน้อยรวมถึงการขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจึงทำให้บริการเกิดความล่าช้าและไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่และเหมาะสม ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่อย่างต่อเนื่องก็จะสามารถเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ ดังการศึกษาของ

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ที่ระบุว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในงานด้านต่าง ๆ ส่วนหนึ่งคือจะต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติในงานต่าง ๆ ได้พัฒนาตนเองในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ถึงอย่างไรก็ตามทั้ง 4 งานบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อจำแนกตามประเด็นการประเมิน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ แห่งมีทรัพยากรเพียงพอที่จะสนับสนุนการจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นบทบาทหน้าที่หลัก ดังนั้นการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานที่รวดเร็วเพื่อการอำนวยความสะดวก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาพรณ ไชยวงษ์ (2551) ที่ได้ศึกษาการกระจายอำนาจทางการศึกษาสู่ท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หลายแห่งมีทรัพยากรเพียงพอที่จะสนับสนุนการศึกษาในท้องถิ่น และจากการศึกษาที่ปรากฏในหลาย ๆ งาน ก็ยังพบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยมีความพึงพอใจในการแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561; ไชยา เกษารัตน์ และคณะ, 2560; ธวัชชัย สีมภาพล, 2558) ส่วนขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นต่ำสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนมีจำนวนบุคลากรที่น้อย รวมถึงการขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจึงทำให้บริการเกิดความล่าช้าและไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่และเหมาะสม ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องก็จะสามารถเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลควนขัน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2561) พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนขัน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูลในงานด้านต่าง ๆ ส่วนหนึ่งคือจะต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติในงานต่าง ๆ ได้พัฒนาตนเองในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่การศึกษาของธวัชชัย สีมภาพล (2558) ยังพบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ถึงอย่างไรก็ตามทั้ง 4 ประเด็น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ หากพิจารณาตามประเภทงานบริการยังพบว่า งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจะมีระดับความคิดเห็นในประเด็นช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ทั้งยังคำนึงถึงการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่สาธารณะซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน

เป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนจึงได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้ารับบริการของประชาชน โดยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกเพียงพอ และตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่าง ๆ ต่อการให้บริการไว้อย่างครบครัน สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ซึ่งพบว่าประชาชนมองว่าเทศบาลตำบลหัวฬ่อ มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและมีความชัดเจน ด้านช่องทางการให้บริการมีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอีกด้วย (คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2561) ในขณะที่ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการจะมีระดับความคิดเห็นต่ำสุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนมีจำนวนบุคลากรที่น้อย และอาจขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงทำให้บริการเกิดความล่าช้าและไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึง และเหมาะสม ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องก็จะสามารถเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ สอดคล้องกับการศึกษาในหลาย ๆ แหล่งที่ระบุว่า การมีบุคลากรที่น้อย อาจนำไปสู่ปัญหาของการให้บริการได้ และนำไปสู่ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำ (คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2561; ธวัชชัย สีมานพ, 2558) ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลจะมีระดับความคิดเห็นในประเด็นขั้นตอนการให้บริการต่ำสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนมีจำนวนบุคลากรที่ไม่มากนัก การให้บริการจึงอาจเกิดความล่าช้าและอาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึง ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลควนขัน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2561) ที่พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนขัน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ในงานด้านต่าง ๆ ส่วนหนึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติในงานต่าง ๆ ได้พัฒนาตนเองในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

องค์กรควรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติราชการอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้เทคนิคการจัดการความรู้เข้ามาสร้างกระบวนการสร้างองค์ความรู้ในการปฏิบัติราชการ และพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยควรทำการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ หรือพฤติกรรมของประชาชนผู้มารับบริการ และทำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้อย่างแท้จริง

องค์กรควรกระตุ้นบุคลากรให้เกิดสมรรถนะการปฏิบัติราชการ โดยองค์กรอาจจัดกรรมการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการเพื่อวิเคราะห์ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และควรมีกิจกรรมส่งเสริมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะทักษะการให้บริการ การเข้าถึงชุมชน เป็นต้น

องค์กรควรมีกิจกรรมการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้เห็นปัญหาอุปสรรคในกระบวนการปฏิบัติราชการ และสามารถนำไปสู่การจัดการกับปัญหาได้อย่างตรงจุด

เอกสารอ้างอิง

- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอนาสายทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2562, จาก http://nhongheang.go.th/public/infocenter_upload/backend/files_1_1.pdf
- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2561). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561. ชลบุรี: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2561). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2562, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER22/DRAWER054/GENERAL/DATA0001/00001143.PDF>
- ไชยา เกษรรัตน์, อารยา สุขสม, วิรัตน์ บุญเลิศ, ศดานนท์ วัฒนธรรม, ชาญวิทย์ จันทรอินทร์, กรณิศา ศรีวรรเดชไพศาล และชนกนาถ พูลสวัสดิ์. (2561). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(3), 73-85.
- ธวัชชัย สีมานพ. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม อำเภอนิคมน้ำพอง จังหวัดระยอง. (การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ยี่ ประจวบเหมาะ, และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 37-47.
- สกุณา ชนะศึก และ ชัยยนต์ เพาพาน. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 3(3), 83-89.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2557. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 10(1), 35-51.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน. (2562). *แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561 – 2564)*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.sathon.go.th/>
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Bansal H. S., & Taylor S. F. (2015). Beyond Service Quality and Customer Satisfaction: Investigating additional Antecedents of Service Provider Switching Intentions. In Noble C. (eds) *Proceedings of the 1999 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference. Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science*. Springer, Cham, pp.75-82.
- Chainit, A. (2017). A Study of People's Satisfaction with the Service System of Bangkurud Sub-district Administration Organization (SAO), Bangbuathong District, Nonthaburi Province. *Proceedings of The 10th MAC 2017*. International Conference in Czech Technical University, Prague. 26th-27th May 2017, pp.37-41.
- Kaura, V., Durga Prasad, Ch. D., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), pp.404-422.
- Mansor, N. & Che Mohd Razali, Ch. H. (2010). Customers' Satisfaction towards Counter Service of Local Authority in Terengganu, Malaysia. *Asian Social Science*, 6(8), pp.197-208.