

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

Public Service Quality of Nue Mueng Subdistrict Administrative Organization,
Mueng District, Roi Et Province

พีรชวดี ทองธีรภาพ* และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Peerachawadee Thongteerapap* and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,

Rangsit University

E-mail: merrezca.ong@gmail.com

Received 13 August 2023

Revised 8 December 2023

Accepted 26 December 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ ของ Parasuraman เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้อาศัยในเขตตำบลเหนือเมือง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น แบบเจาะจง โดยคำนวณโดยใช้ทฤษฎี Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติอ้างอิงได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอย

ผลการวิจัย พบว่า การบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยด้านขั้นตอนการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ใน 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการบริการสาธารณะทุกด้านส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรรักษาและพัฒนาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม อันจะส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนและองค์การภาครัฐ ซึ่งจะทำให้เกิดการร่วมมืออย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานร่วมกันต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยเอ็ด

Abstract

This Article aimed to study the level of public service that affects the public service quality of Nua Muang Subdistrict Administration organization. This research was conducted using a quantitative research method based on the concept of public service quality by Parasuraman (1990) to gather the data through questionnaires answered by 400 samples of the peoples of the Nuea Mueang Subdistrict area. They was selected by non-probability sampling method as a Purposive method, calculated by Yamane theory. the instrument for collecting data was questionnaires. Analysis data by Descriptive statistics and Content Analysis. The research results were found as follows:

The 4 aspects of public service were service procedures, service channels and service personnel overall as a high level. The public service process has the highest average ($\bar{x} = 3.69$). As for the quality of public services of of Nuea Muang Subdistrict Administrative Organization in 5 aspects: 1) Equal service provision 2) on time service 2) sufficient service 4) continuous service and 5) progressive service was at the high level, As terms of continuity of services that average was the highest. All aspects of public service factors affected the quality of public services of Nua Muang Subdistrict administrative organization, Roi et province at the statistical significance level of 0.05. Therefore, relevant organization or agencies should maintain and develop the level of public service quality of the organization to able properly respond to the needs of peoples, which will promote good relations between people and government organizations to be strong cooperation in working together in the future.

Keywords: Public Service Quality, Subdistrict Administrative Organization, Roi-Et

1. บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางของรัฐบาลให้กับท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการแบ่งเบากิจกรรมของรัฐบาล สามารถจัดสรรทรัพยากรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เหมาะสมอย่างแท้จริง ภายใต้ขอบเขตที่รัฐบาลมอบหมายให้ดำเนินการได้ โดยเฉพาะในช่วงที่มีสถานการณ์เร่งด่วน จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหา ลดความเสี่ยงของโรคให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ ดังเช่น สถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ที่หน่วยงานท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดูแล รักษา ป้องกัน ลดความเสี่ยง ลดความเสียหายและผลกระทบในชีวิตและสุขภาพของประชาชนทั่วประเทศได้อย่างแท้จริง (กระทรวงมหาดไทย, 2565) ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตพื้นที่ต่างจังหวัดที่ พบว่า มีอัตราการแพร่ระบาดค่อนข้างสูง ประชาชนได้รับผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ และ ด้านสุขภาพต่อมาปัจจุบัน ถึงแม้การแพร่ระบาดจะลดลงไป แต่ก็อาจยังไม่สามารถวางใจได้ ยังคงมาตรการเฝ้าระวังป้องกันสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ควบคู่ไปกับดำเนินการบางมาตรการ โดยให้ความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด ยังมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด จะได้กลับมาดำรงชีวิตตามปกติโดยเร็ว ทั้งหมดนี้กล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จะเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า บางครั้งยังมีข้อจำกัดในการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอยู่บ้าง อาทิ ด้านงบประมาณ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะได้ โดยเฉพาะในสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ที่ได้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนที่ได้รับผลกระทบอย่างเร่งด่วน เท่าเทียมและทั่วถึง

บทความวิจัยนี้นำเสนอผลการศึกษาศึกษาเกี่ยวกับบริบทในพื้นที่ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ได้ทราบถึงระดับการบริการสาธารณะในปัจจุบันที่ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ใน 5 ด้านคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผลจากการศึกษานี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้นำไปปรับ

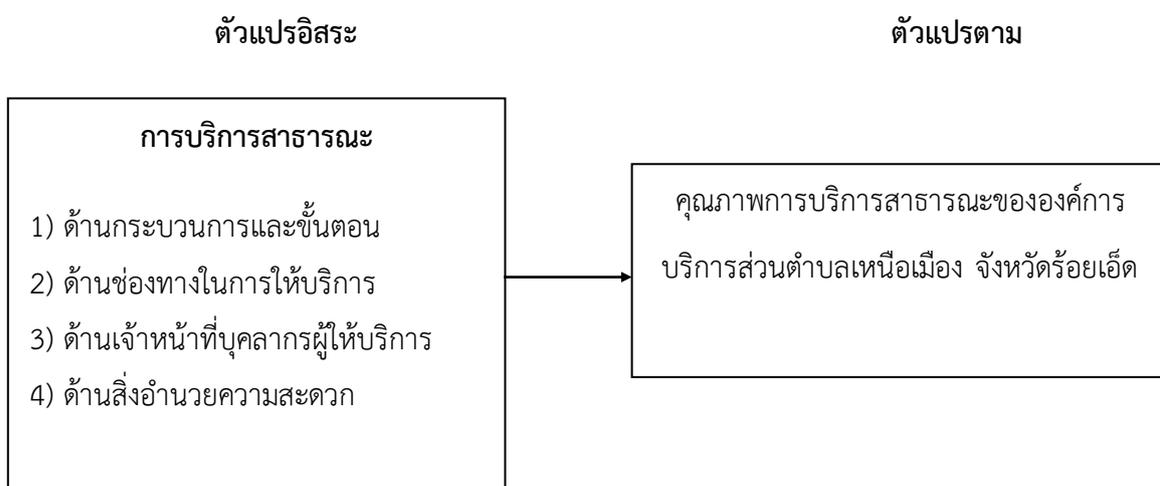
ประยุกต์ใช้ในการทำให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้นจึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยในฐานะ เป็นประชาชนพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ระดับการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อันจะทำให้ได้สารสนเทศสำคัญเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ บรรเทา ผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อาทิ สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ได้สารสนเทศจำเป็นสำหรับนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการการบริการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีคุณค่า รวมถึงเป็นแนวทางยกระดับคุณภาพการบริการให้เพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปปรับปรุงการบริการประชาชนในตำบลเหนือเมืองและพื้นที่อื่น ๆ ที่มีคุณลักษณะทางประชากรใกล้เคียงกับตำบลเหนือเมือง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบการวิจัยตามแนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะของ Parasuraman ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ การบริการสาธารณะในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ทบทวนวรรณกรรม

การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนที่มีลักษณะเป็นพลวัตอย่างเป็นระบบ โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากองค์การหรือหน่วยงานสามารถจัดสรร กระจายทรัพยากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อใช้ในการสร้างการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม กล่าวได้ว่า เป็นการใช้นวัตกรรมเชิงระบบที่มีแนวคิดสำคัญคือ องค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ได้ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ตามบริบทให้ออกมาเป็นผลผลิต (Output) ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงรูปแบบการบริการ โดยทุกขั้นตอนจะต้องมีแผนกำหนดไว้ และมีการประเมินผล อันจะช่วยให้ทราบว่าผลผลิตในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเช่นใด เรียกว่า ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์ ประเมินความเหมาะสมสอดคล้องทั้งระบบใหม่อีกครั้ง

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและ ยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ซึ่งถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการ จึงเป็นตัวจักรที่สำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง

คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการ ที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และจากการศึกษาความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน สอดคล้องกันกับ Gronroos (1984) ได้เสนอแนวความคิดว่า คุณภาพเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่ระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ โดย Lewis & Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการ

ความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ และ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการที่พวกเขาได้รับจริง หรือกล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่อง ของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของ การบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่ การประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อ บริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่ง ก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภค อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตาม ความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

5. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่ที่วิจัย คือ พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จำนวน 23 หมู่บ้าน รวมประชากรจำนวน 19,726 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง, 2564) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ ทัศนคติความน่าจะเป็น แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ ของ Yamane ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 385 ราย และผู้วิจัยได้เผื่ออีกจำนวน 15 รายรวมเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่ในชุมชน 2) ข้อคำถามแบบมาตราส่วน (Scale) 5 ระดับ เกี่ยวกับรูปแบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่ง ออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 3) ข้อคำถามแบบมาตราส่วน (Scale) 5 ระดับ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1990) และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

พบว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .910 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยการเดินแจกด้วยตนเอง และด้วยวิธีการใช้ Google Form ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานด้วยค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อประกอบการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

6. ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.8) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.5) การศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 219 คน (ร้อยละ 54.75) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.0) และมีระยะเวลาอยู่ในชุมชน 5 – 10 ปี ในระดับมากที่สุด จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) สรุปผลข้อมูลด้านรูปแบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความเห็นต่อรูปแบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

การบริการสาธารณะ	\bar{x}	S.D.	ลำดับที่
การบริการสาธารณะด้านขั้นตอนการบริการและขั้นตอนการบริการ	4.02	.39	1
การบริการสาธารณะด้านช่องทางการให้บริการ	3.84	.38	2
การบริการสาธารณะด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	3.50	.48	3
การบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.41	.49	4
เฉลี่ยรวม	3.69	.35	

จากตาราง ที่ 1 พบว่า ข้อมูลภาพรวมการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .35 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะด้านขั้นตอนการบริการและขั้นตอนการบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .39 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .38 อยู่ในอันดับที่ 2 และน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .49

ทั้งนี้สรุปผลข้อมูลระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี $\bar{x} = 3.75$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .33 อยู่ในอันดับที่ 2 และน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

คุณภาพการบริการสาธารณะ	\bar{x}	S.D.	ลำดับที่
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.58	.52	5
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา	3.76	.43	4
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.79	.41	3
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.83	.32	1
คุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.81	.33	2
เฉลี่ยรวม	3.75	.40	

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในภาพรวม พบว่า การบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยพบว่ามีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.62 และมีค่าพยากรณ์ (R Square) ได้ร้อยละ 39 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .26

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีเพียง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std.Error	beta	t	
ค่าคงที่	2.252	.10		22.92	.00
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ	.10	.02	.18	3.95	.00*
ด้านช่องทางการให้บริการ	-.00	.03	-.01	-.18	.85
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.10	.02	.22	4.12	.00*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.21	.02	.44	9.07	.00*
R	.62		SEE = .26		
R Square	.39		F = 49.57		
Adjusted R Square	.38		Sig. = .00		

7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งเป็นแนวทางให้หน่วยงานได้นำไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางหรือรูปแบบเพิ่มระดับคุณภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ พบว่า มีระดับคุณภาพในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับน้อยที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน จึงควรพิจารณาว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด คือ สิ่งใด ส่วนด้านคุณภาพการบริการสาธารณะที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยด้านคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรสร้างการรับรู้ให้กับผู้ใช้บริการให้เข้าถึงว่า ไม่ว่าจะท่านจะเป็นใคร ท่านก็จะได้รับการบริการที่เหมาะสมจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาค ซึ่งอาจต้องใช้เวลาประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจตรงกันให้มากที่สุด

ผลจากทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การบริการสาธารณะด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งเป็นไปตามข้อเสนอจากการศึกษาของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา โดยผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการใดใดขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ควรดำเนินการตามหลักยุทธศาสตร์สำคัญในการบริหารองค์การ โดยเฉพาะ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต โดยที่ประชากรควรเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญฤทธิ์ เพ็ชรวิศิษฐ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพการบริหารการพัฒนาของเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการบริหารการพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น ได้ปรับโครงสร้างการบริหารและจัดตั้งฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วม และกระจายอำนาจ เพื่อใช้เป็นหลักการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ โดยได้กำหนดนวัตกรรมทางการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ โครงการสภามือเมือง แนวคิดคนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน แนวคิดเทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ นวัตกรรมที่ผู้บริหารประกาศใช้และประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป และเน้นการพัฒนาทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการเทศบาล ได้ดำเนินการพัฒนาองค์การรวมถึงการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและการพัฒนาประสิทธิภาพรวมถึงตลอดถึง วัสดุอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อน ของประชาชน ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. สรุปผลการศึกษา

สรุปในภาพรวมของบทความที่นำเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง พบว่า การบริการสาธารณสุขด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณสุขด้วยกันทั้งสิ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น รองลงมา เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา โดยผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินการใดใดขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ควรดำเนินการตามหลักยุทธศาสตร์สำคัญในการบริหารองค์การ โดยเฉพาะ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต โดยที่ประชากรควรเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

ร่วมกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันและยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

9. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ข้อค้นพบสำคัญจากงานวิจัยนี้พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม ในด้านการบริการในสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จึงควรจัดทำทรัพยากรสิ่งอำนวยความสะดวกมาให้บริการประชาชนผู้รับบริการ และสร้างการรับรู้ว่าหน่วยงานให้บริการประชาชนผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งอาจเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของหน่วยงานที่อาจจะมีไม่เพียงพอ หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ แต่ก็สามารถใช้รูปแบบการบริการด้านอื่น ช่วยสนับสนุน ส่งเสริมคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้เกิดความพึงพอใจได้มากขึ้นเพื่อชดเชยในการบริการด้านอื่น ทั้งนี้บุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ควรดำเนินการตั้งข้อเสนอแนะต่อไปนี้

ผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจในความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ (Understanding of Community Need) ประกอบการทำความเข้าใจในความสามารถในการให้บริการ รวมถึงบริบทในการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้รับรู้ถึงความต้องการและ แนวทางการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการ ควรเรียนรู้และประยุกต์ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพการบริการให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว อาทิ การใช้แอปพลิเคชัน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ หรือการแสดงป้าย ข้อความต่าง ๆ ที่ชัดเจน เหมาะสม เช่นการใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ มีสีสັນ เพื่อแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

การสร้างการมีส่วนร่วมในการให้บริการกับประชาชน ด้วยการเชิญชวนประชาชนในพื้นที่มาร่วมกันให้บริการกับกลุ่มเปาะบาง และช่วยวางแผน เสนอความคิดเห็นในการยกระดับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นการสร้างควมภาคภูมิใจให้กับประชาชนผู้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการร่วมกันอีกด้วย เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ีระหว่างประชาชนกับหน่วยงานผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษารูปแบบการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง พบว่า ความพยายามในการให้บริการต่อผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วมากที่สุด ถือเป็น การสร้างคุณภาพการบริการสาธารณะให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานมากที่สุดเช่นเดียวกัน ถึงแม้บางหน่วยงานจะมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการให้บริการ แต่หากเจ้าหน้าที่พยายามให้บริการให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความยินดี เต็มใจ ในการให้บริการ ก็จะทำให้สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการได้อย่างมีคุณค่า นอกจากนี้ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนการนำนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จจากหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ที่เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป และเน้นการพัฒนาทรัพยากรเพื่อการบริหารจัดการเทศบาล ได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรรมรวมถึงการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและการพัฒนาประสิทธิภาพทรัพยากรที่เป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นแนวทางสำคัญสำหรับการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต โดยข้อค้นพบรูปแบบการให้บริการสาธารณะที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพการบริการสาธารณะให้กับหน่วยงานที่สำคัญ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้วยการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการสัมผัสและรับรู้ได้ถึงความยินดี เต็มใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานควรศึกษาเพิ่มเติมถึง แนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านสังคม และวัฒนธรรม ปัจจัยด้านการรับรู้ ปัจจัยด้านความคาดหวัง รวมถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริบทการให้บริการในแต่ละรูปแบบตามภารกิจ หน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน โดยควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความยินดี เต็มใจให้บริการให้กับบุคลากรของหน่วยงานได้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่เป็นหน้าที่หลักของตนเพิ่มขึ้น สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ ศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้เห็นภาพรวมของประเทศไทยไปประยุกต์ใช้ประกอบเป็นแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, 18(4), 36 - 44. doi.org/10.1108/EUM0000000004784
- Lewis, M. & Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. New York: Free Press.

กระทรวงมหาดไทย. (2565). สารสนเทศกระทรวงมหาดไทย. สืบค้นจาก <https://moi.go.th/moi/>
บุญฤทธิ เพ็ชรวิศิษฐ์. (2558). ศักยภาพการบริหารการพัฒนาของเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น.

วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย. 7(2), 109 – 131.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอ
โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง. (2564). สารสนเทศองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง. สืบค้นจาก
<http://nuemueng.go.th/>