

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพนทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด

**THE PUBLIC SERVICE QUALITY OF SANOKKEAW SUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN
PHONTHONG DISTRICT, ROI – ET PROVINCE**

พิเชษฐ์ โปตาพล

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว

Pichet Podapol

Permanent Secretary of Sanokkeaw Sub-District Administrative Organization

Corresponding Author E-mail: pichet_pol@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และอายุ ประชากร คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้หน่วยหลังคาเรือน จำนวน 1,536 หลังคาเรือน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.82 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบจำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; การบริการสาธารณะ;

Abstract

This research aimed to (1) study the public service quality of Sanokkeaw Sub-District Administrative Organization, and (2) compared the public service quality of Sanokkeaw Sub-District Administrative Organization, classified by gender and age. The population was using 1,536 household units in the Sanokkeaw Subdistrict Administrative Organization, Phonthong District, Roi - Et Province. The sample size was 310. The tool used in this process was a 5 levels estimation questionnaire with its reliability value of 0.82. analyze by percentage, frequency, mean, standard deviation, t – Test and One Way ANOVA.

The research results were: (1) the public service quality of Sanokkeaw Sub-District Administrative Organization had mean in high level. (2) Comparing the public service quality of Sanokkeaw Sub-District Administrative Organization, classified by gender found not different, and comparing by age found different with a statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality; Public Service;

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นโครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และสุวรรณ เดชน้อย, 2563, 23 พฤษภาคม: 889)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และได้แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 คือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมให้ทันสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ก็ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ (ผุสดี แสนเสนาะ, 2556: 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทยโดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงานพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลออกมำบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลอดจนการบริหารหรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีและสร้างคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

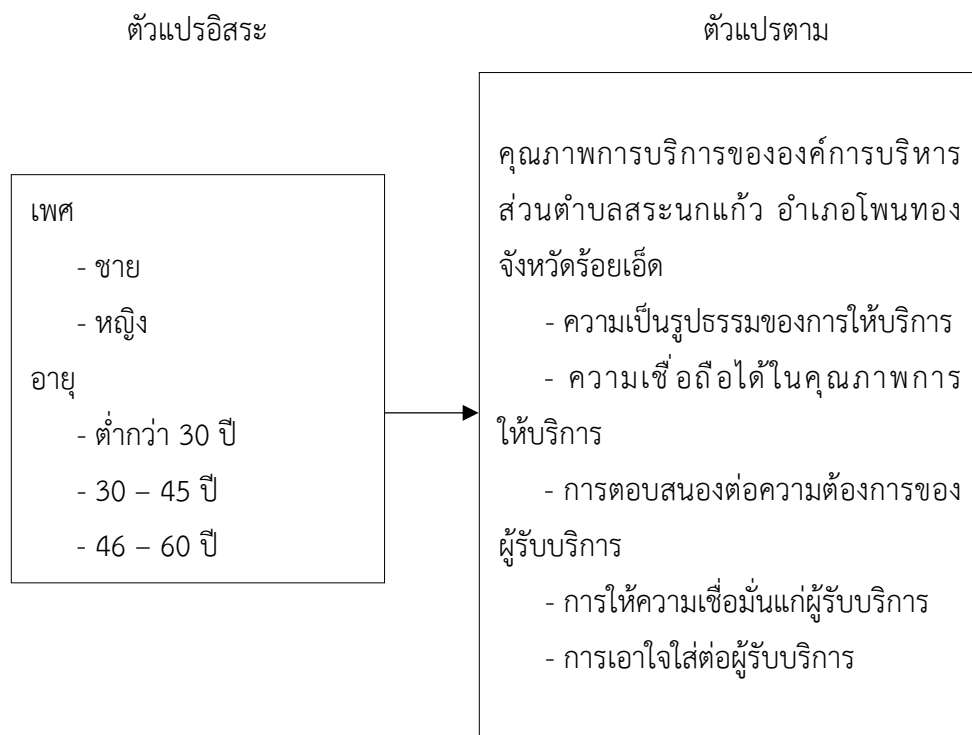
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และอายุ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน
2. ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากจำนวนประชากร คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล สระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้หน่วยหลังคาเรือน จำนวน 1,536 หลังคาเรือน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้ตารางตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง R.V.Krejcie และ D.W.Morgan (จักรกฤษณ์ โปตาพล และสุพรรณิ บุญหนัก, 2563: 105) และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยยึดตามหมู่บ้าน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ครอบคลุมประชากร หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Sampling) ด้วยการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจะสร้างขึ้นเอง จากแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ทบทวนเอกสาร และดำเนินการสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ดำเนินการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามเกี่ยวกับอายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน (Peter and Donnelly, 2004: 180) ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ความเชื่อถือได้ในคุณภาพการให้บริการ 3) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ 5) การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert มี 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

5 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end)

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จากหนังสือ วารสาร ตำรา เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

3. สร้างเครื่องมือนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยหาค่า Index of Congruence (IOC.) ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นสอดคล้องตามที่ระบุไว้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นสอดคล้องตามที่ระบุไว้

-1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นไม่สอดคล้องตามที่ระบุไว้

ควรตัดออกหรือปรับปรุงแก้ไขใหม่หมดโดยถือเกณฑ์ประเมินในแต่ละข้อ มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านพบว่า ข้อคำถามทุกข้อเป็นตัวแทนการวัดโดยมีค่าความสอดคล้อง 1.00 ทุกข้อ และท่านได้แนะนำการใช้ภาษาในแบบสอบถามมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำแล้วปรับปรุงแก้ไขและนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จึงนำไปทดลองกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Try out) ของแบบสอบถาม (Reliability) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.82

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและหาผลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้กลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่นิยมใช้ทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อหาค่าเฉลี่ยเพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทำการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้วยการทดสอบค่าที

4. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ด้วยการทดสอบความแปรปรวน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดสถิติที่ใช้มีดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (S.D.)

2) สถิติอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (t - Test) และการทดสอบความแปรปรวน (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความเชื่อถือได้ในคุณภาพการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศต่างกัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุต่างกัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความเชื่อถือได้ในคุณภาพการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วได้มีการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ตลอดเวลา ด้วยการประชุมหมู่บ้าน รับฟังข้อเรียกร้องของชุมชนเป็นหลัก เพื่อมาจัดทำแผนที่เหมาะสม และเป็นไปได้มากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล ตั้งธรรมโรจน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความ

คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจังหวัดปทุมธานีภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศต่างกัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับบริการของประชาชนมีความเป็นแบบญาติสนิท เป็นกันเองทั้งเพศชาย และหญิงจึงไม่รู้สึกรู้สีกแตกต่างกัน สอดคล้องกับภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และสุวรรณ เดชน้อย (2563, 23 พฤษภาคม: 888) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุต่างกัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวาง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อยจะไม่ค่อยได้รู้จักคุ้นเคยกับผู้ให้บริการเหมือนกับคนที่อายุมากกว่าจะมีความเป็นกันเองในการรับบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการอายุน้อยจะเข้ารับบริการอย่างเดียว สอดคล้องกับมุสตี แสนเสนาะ (2556: บทคัดย่อ) พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอชลุมจังหวัดจันทบุรี พบว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ จากผลการวิจัย ควรมีการจัดเตรียมแบบฟอร์มอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสะดวกในการรับบริการ รวมทั้งมีคำอธิบายการใช้งานแบบฟอร์มต่าง ๆ
- 2) ความเชื่อถือได้ในคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิจัย ควรให้เจ้าหน้าที่บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ ควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และตรงตามที่กำหนด
- 3) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จากผลการวิจัย ควรใช้ระบบการร้องเรียนขอความช่วยเหลือผ่านทางสังคมออนไลน์ โดยมีผู้รับผิดชอบในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
- 4) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัย ควรมีมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ป้องกันการทุจริตเรียกรับเงินค่าบริการในการให้บริการแก่ประชาชนที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้

5) การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จากผลการวิจัย ควรให้ความสำคัญในการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบริการอย่างเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ควรศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

องค์ความรู้ที่ได้

1. คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความเชื่อถือได้ในคุณภาพการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารอ้างอิง

- จักรกฤษณ์ โปตาพล และสุพรรณิ บุญหนัก. (2563). สถิติเพื่อการวิจัย และการใช้โปรแกรม SPSS ในการวิจัย. เลย: สารวยก้อปปี บ้านใหม่.
- ภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และสุวรรณ เดชน้อย. (2563, 23 พฤษภาคม). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 7 ประจำปี พ.ศ.2563*. วันเสาร์ที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
- นภดล ตั้งธรรมโรจน์. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอ
ขลุง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.*

Peter, P. & Donnelly, J. H. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* (7thed.). New
York: Me Graw-Hill