



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

Perspectives of People towards the Service of Sathon Sub-District Administration Organization, Songkhla Province, Fiscal Year 2017

ไชยา เกษารัตน์¹, อารยา สุขสม¹, วิรัตน์ บุญเลิศ¹, ศदानนท์ วัตตธรรม¹, ศิริลักษณ์ กานตพิชาน¹,
ชาญวิทย์ จันทอินทร์¹, กรณิภา ศรีวรรณไพศาล¹, ชนกนาค พูลสวัสดิ์¹

Chaiya Kesarat¹, Araya Sooksom¹, Virat Boonlert¹, Sadanon Wattatham¹, Sirilaks Kantapichan¹,
Chanwitt Chan-in¹, Kornnipa Sriworradejphaisal¹, Chanoknat Poolsawad¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการใน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานขออนุญาตก่อสร้าง 2) งานการจัดเก็บภาษี 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานการบริหารจัดการขยะ (เฉพาะพื้นที่ ม.1) จำนวน 366 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.834 ตามวิธีของครอนบาคสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, S.D.=.31) เมื่อจำแนกตามการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และด้านการจัดเก็บภาษี มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.30; $\bar{X}=4.40$, S.D.=.29) รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านการบริหารจัดการขยะ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=.35; $\bar{X}=4.22$, S.D.=.37) โดยทั้ง 4 ด้าน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purpose of this quantitative research was to study the level of perspectives of people towards services of Sathon Sub-District Administration Organization (SASO), Songkhla Province, fiscal year 2017. The samples of this study were 366 people who came to use four SSAO's services: 1) Construction Approval Service, 2) Taxation Service, 3) Child Development Center Service, and 4) Waste Management Service. They were chosen by using disproportional stratified and random sampling. The research instrument used in this study was a questionnaire whose reliability was tested by Cronbach's alpha, which was 0.834. The data collected were analyzed using mean and standard deviation. The results of the study

¹โปรแกรมวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

¹Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, SongkhlaRajabhat University

revealed that, in general, the level of the perspectives of the informants towards the services of the SSAO, Songkhla Province, fiscal year 2017 was at the highest level ($\bar{X}=4.31$, $S.D.=.31$). When considering each service, the Construction Approval Service and the Taxation Service were at the highest levels ($\bar{X}=4.40$, $S.D.=.30$; $\bar{X}=4.40$, $S.D.=.29$), followed by the Child Development Center Service and the Waste Management Service. ($\bar{X}=4.22$, $S.D.=.35$; $\bar{X}=4.22$, $S.D.=.37$). However, the people's perspectives towards the four services were at the highest level.

Keywords: Perspectives towards Services of Sub-District Administration Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ทั้งในรูปแบบของการให้บริการสาธารณะ (Service Public) และการใช้อำนาจรัฐควบคุมการใช้สิทธิเสรีภาพของประชาชน (Police) (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2551) ปัจจุบันการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีพัฒนาการและปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ไปตามแต่ละยุคแต่ละสมัยเพื่อให้ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 จะพบว่ารัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจ ทั้งยังกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนรวมถึงพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีทัศนคติเป็นผู้นำให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพไว้เป็นส่วนหนึ่งของแนวนโยบายแห่งรัฐอีกด้วย นอกจากนี้ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายสำคัญในการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐมาขึ้นภายใต้หลักการสำคัญต่างๆ ได้แก่ หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) และหลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) (วุฒิสภา ดันไชย, 2559)

องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กโดยตั้งอยู่ในอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ซึ่งเมื่อพิจารณาตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะพบว่ากฎหมายทั้งสองฉบับได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่ของตนเองหลายเรื่อง เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา จึงได้กำหนดพันธกิจที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนและเศรษฐกิจของท้องถิ่น 2) ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา และสาธารณสุข เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนพร้อมทั้งอนุรักษ์และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาอันดีงามภายในท้องถิ่น 3) ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพของประชาชน โดยเฉพาะด้านเกษตรกรรมให้มีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ 4) ควบคุมและกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและมลภาวะต่างๆ



รวมถึงมีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน และ 5) ปรับปรุงและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเน้นการมีส่วนร่วมและความร่วมมือ ระหว่าง องค์กรบริหารส่วนตำบลกับประชาชนเอกชน ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรให้พร้อมรองรับการถ่ายโอน อำนาจหน้าที่จากหน่วยงานส่วนกลาง การกำหนดพันธกิจดังกล่าวได้กลายเป็นกรอบสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะท้อนในเวลาต่อมาซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านได้แก่ การให้บริการ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านการบริหารจัดการ ชยะ (องค์กรบริหารส่วนตำบลสะท้อน, 2560a)

เนื่องจากการให้บริการสาธารณะในข้างต้นนับว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ในพื้นที่เป็นอย่างมาก ประชาชนผู้ขอรับการให้บริการจึงย่อมมีความคาดหวังถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับใจ ในการได้รับการบริการโดยการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงไรนั้นส่วนหนึ่งย่อมต้องอาศัย หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสะท้อนจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานกิจการขององค์กร เพราะจะเป็นตัวแปรที่สำคัญ ประการหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีคุณภาพ (Bansal & Taylor, 2015) ทั้งนี้การสอบถามความคิดเห็น ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะควรคำนึงถึงหลักความต่อเนื่อง สอดคล้องเป็นกระบวนการทั้งในแง่ของขั้นตอน การให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะ ช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการได้แท้จริงหรือไม่ (ศิรินารท บัวสอน, 2548; Kaura, Durga Prasad, & Sharma, 2015)

จากแนวทางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน ไม่อาจปฏิเสธการจัดทำ บริการสาธารณะหรือการให้บริการต่าง ๆ ที่ต้องสอดคล้องกับตามความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อให้บริการเหล่านั้น เป็นที่ยอมรับใจต่อการบริการของประชาชนอันจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ คณะผู้วิจัยในฐานะสังกัดสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านวิชาการ เล็งเห็นถึง ความสำคัญของการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นไปตามความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะองค์กรบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีทิศทางของการพัฒนาตาม กระแสของการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้วยเพราะที่ตั้งเป็นพื้นที่ชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อน บ้านทำให้การให้บริการต่าง ๆ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนโดยตรง อีกทั้งยังเป็นไปตามการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาลที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการเป็นสำคัญ จากทั้งหมดนั้น จึงมีความประสงค์ทำการ ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะท้อนจังหวัดสงขลาประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2560 และมุ่งหาคำตอบในข้อคำถามการวิจัยที่ว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับส่งมอบให้กับองค์กรบริหารส่วนตำบล สะท้อน จังหวัดสงขลา ในการนำไปใช้ประโยชน์ที่ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัด ทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

ระเบียบวิธีวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังรายละเอียดนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในกิจการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ใน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 20 คน 2) งานการจัดเก็บภาษี จำนวน 1,731 คน 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 160 คน และ 4) งานการบริหารจัดการขยะ จำนวน 1,483 คน (เก็บข้อมูลเฉพาะพื้นที่ ม.1 เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนให้บริการเฉพาะหมู่ที่ 1) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,394 คน(องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน, 2560b)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในกิจการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560ใน 4 งานบริการดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโร ยามานะ(Yamane,1973) โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน โดยจำแนกเป็น 1) งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 10 คน 2) งานการจัดเก็บภาษี จำนวน 183 คน 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 17 คน และ 4) งานการบริหารจัดการขยะ จำนวน 156 คน (เฉพาะพื้นที่ ม.1) และคณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) กระจายไปยังแต่ละประเภทของงานบริการ ซึ่งรวมแล้วต้องไม่น้อยกว่า 366 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามที่กำหนดไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ชุด ตามงานบริการ ได้แก่ 1) งานขออนุญาตก่อสร้าง 2) งานการจัดเก็บภาษี 3) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานการบริหารจัดการขยะ (เฉพาะพื้นที่ ม.1) โดยแต่ละชุดจะมี 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ต่อเดือนและตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560จำนวน 17 ข้อคำถาม แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งผ่านการนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งพบว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ซึ่งวัดจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (เพชรน้อย สิงห์ช้างชัย, ศิริพร ชัมภลจิต และทัศนีย์ นะแสง, 2539) เมื่อทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.834

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยจัดประชุมชี้แจงกับทีมผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนและวิธีการรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ขอรับการ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาใน 4 งานบริการ แล้วนำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ จากนั้นจึงลงรหัสข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



4. การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) กับคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ต่อเดือน และใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนซึ่งอิงจากค่าพิสัย และได้แบ่งกลุ่มระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20	5.00	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.40	4.19	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.60	3.39	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.80	2.59	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00	1.79	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ก่อนทำการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะทำการแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบอย่างละเอียด หลังจากนั้นจะขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างสามารถถอนตัวในระหว่างกระบวนการตอบแบบสอบถามเมื่อใดก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้กลุ่มตัวอย่างจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยการนำเสนอผลการวิจัยจะออกมาในลักษณะของภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนั้นเท่านั้น

ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน โดยตอนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เป็นระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 366 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.10 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.07 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.42 ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.49 ในขณะที่ช่วงอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดร้อยละ 12.02 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.74 รองลงมาอยู่ในสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 30.60 สถานะหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.66 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.42 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.22 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.31 ตามลำดับ อาชีพประจำส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.34 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.95 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.30 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.35 รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.31 ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.40 และอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.94 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1. ชาย	168	45.90
	2. หญิง	198	54.10
2. อายุ	1. ไม่เกิน 30 ปี	104	28.42
	2. 31-40 ปี	143	39.07
	3. 41-50 ปี	75	20.49
	4. 51 ปีขึ้นไป	44	12.02
3. สถานภาพสมรส	1. โสด	112	30.60
	2. สมรส	215	58.74
	3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	39	10.66
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	31	8.47
	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	78	21.31
	3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	115	31.42
	4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	57	15.57
	5. ปริญญาตรี	85	23.22
5. อาชีพประจำ	1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.38
	2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	8.74
	3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	84	22.95
	4. นักเรียนนักศึกษา	16	4.37
	5. รับจ้างทั่วไป	56	15.30
	6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	18	4.92
	7. เกษตรกร/ประมง	133	36.34
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	78	21.31
	2. 5,000-10,000 บาท	155	42.35
	3. 10,001-15,000 บาท	62	16.94
	4. 15,001 บาทขึ้นไป	71	19.40
	รวม	366	100.0



ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัด

สงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาในภาพรวม 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 3) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี 4) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ 5) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะ (เฉพาะพื้นที่ ม.1) (ดูตารางที่2) ซึ่งผลการวิจัยอธิบายได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, $S.D.=.31$) เมื่อจำแนกออกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และด้านการจัดเก็บภาษี มีระดับความคิดเห็นสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.40$, $S.D.=.30$; $\bar{X}=4.40$, $S.D.=.29$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและด้านการบริหารจัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.22$, $S.D.=.35$; $\bar{X}=4.22$, $S.D.=.37$) โดยทั้ง 4 ด้าน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, $S.D.=.30$) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.53$, $S.D.=.49$) รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=.41$) ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=.31$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.18$, $S.D.=.61$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ($\bar{X}=4.64$, $S.D.=.63$) รองลงมา การดำเนินการรวดเร็ว และทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=.63$) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=.72$) ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=.77$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=.56$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=.84$) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, $S.D.=.29$) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อช่องทางการให้บริการมีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.51$, $S.D.=.42$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.50$, $S.D.=.36$) สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=.40$) และขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.17$, $S.D.=.55$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเพียงพอ (ด้านช่องทางการให้บริการ) ($\bar{X}=4.67$, $S.D.=.65$) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดผังแสดงการให้บริการ และผู้รับผิดชอบในการให้บริการที่ชัดเจน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=.63$) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ($\bar{X}=4.57$, $S.D.=.68$) ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรกซึ่งอยู่ในด้านขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด ได้แก่ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=.80$) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความสะดวกในการดำเนินการ ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=.81$) และงานที่ทํามาใช้ บริการ

สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ($\bar{X}=4.19$, S.D.=.84) ตามลำดับ

4. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=.35) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=.59) รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.60) สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.18$, S.D.=.64) และขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.13$, S.D.=.72) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและเหมาะสม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) ($\bar{X}=4.45$, S.D.=.73) ช่องทางในการบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง (ด้านช่องทางการให้บริการ) ($\bar{X}=4.42$, S.D.=.80) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.79) ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.84) ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ($\bar{X}=4.07$, S.D.=.87) และงานที่ทำมาให้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ($\bar{X}=4.09$, S.D.=.87) ตามลำดับ

5. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะ (เฉพาะพื้นที่ ม.1) พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=.37) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.47$, S.D.=.43) รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=.67) สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.14$, S.D.=.63) และขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.10$, S.D.=.71) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกซึ่งอยู่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งหมด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X}=4.56$, S.D.=.67) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ($\bar{X}=4.49$, S.D.=.68) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.47$, S.D.=.66) ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานที่ทำมาให้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.84) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ($\bar{X}=4.05$, S.D.=.76) และความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) (ด้านขั้นตอนการให้บริการ) ($\bar{X}=4.07$, S.D.=.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนจังหวัดสงขลา

ประเด็น	การขอ อนุญาต ก่อสร้าง (n=10)	การจัดเก็บ ภาษี (n=183)	การจัดการ ศึกษา (n=17)	การบริหาร จัดการขยะ (n=156)	รวม (n=366)
	$\bar{X}$ / S.D. / ระดับ	$\bar{X}$ / S.D. / ระดับ	$\bar{X}$ / S.D. / ระดับ	$\bar{X}$ / S.D. / ระดับ	$\bar{X}$ / S.D. / ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43/.31/ มากที่สุด	4.17/.55/ มาก	4.13/.72/ มาก	4.10/.71/ มาก	4.21/.45/ มากที่สุด
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความสะดวกในการดำเนินการ	4.56/.54/ มากที่สุด	4.04/.81/ มาก	4.17/.86/ มาก	4.13/.85/ มาก	4.23/.65/ มากที่สุด



ตารางที่ 2 (ต่อ) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวจังหวัดสงขลา

ประเด็น	การขอ อนุญาต ก่อสร้าง (n=10)	การจัดเก็บ ภาษี (n=183)	การจัดการ ศึกษา (n=17)	การบริหาร จัดการขยะ (n=156)	รวม (n=366)
	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43/.31/ มากที่สุด	4.17/.55/ มาก	4.13/.72/ มาก	4.10/.71/ มาก	4.21/.45/ มากที่สุด
2. การดำเนินการรวดเร็ว และทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ	4.61/.63/ มากที่สุด	4.35/.79/ มากที่สุด	4.15/.87/ มาก	4.13/.89/ มาก	4.31/.61/ มากที่สุด
3. มีการอธิบายและชี้แจง ตลอดจนแสดงผังขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน	4.43/.55/ มากที่สุด	4.27/.80/ มากที่สุด	4.17/.87/ มาก	4.13/.85/ มาก	4.25/.65/ มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.08/.56/ มาก	4.03/.80/ มาก	4.07/.87/ มาก	4.07/.86/ มาก	4.06/.63/ มาก
5. งานที่ทามาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.44/.57/ มากที่สุด	4.19/.84/ มาก	4.09/.87/ มาก	4.03/.84/ มาก	4.19/.67/ มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48/.41/ มากที่สุด	4.51/.42/ มากที่สุด	4.26/.60/ มากที่สุด	4.22/.67/ มากที่สุด	4.37/.41/ มากที่สุด
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.52/.60/ มากที่สุด	4.54/.72/ มากที่สุด	4.22/.86/ มากที่สุด	4.13/.84/ มาก	4.35/.64/ มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเพียงพอ	4.51/.65/ มากที่สุด	4.67/.65/ มากที่สุด	4.16/.85/ มาก	4.09/.87/ มาก	4.36/.68/ มากที่สุด
3. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยง่าย	4.36/.75/ มากที่สุด	4.30/.62/ มาก	4.23/.87/ มากที่สุด	4.32/.85/ มากที่สุด	4.30/.67/ มากที่สุด
4. ช่องทางในการบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	4.51/.63/ มากที่สุด	4.54/.58/ มากที่สุด	4.42/.80/ มากที่สุด	4.35/.79/ มากที่สุด	4.46/.59/ มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18/.61/ มาก	4.50/.36/ มากที่สุด	4.35/.59/ มากที่สุด	4.47/.43/ มากที่สุด	4.38/.45/ มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและเหมาะสม	4.26/.80/ มากที่สุด	4.53/.62/ มากที่สุด	4.45/.73/ มากที่สุด	4.56/.67/ มากที่สุด	4.45/.65/ มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนจังหวัดสงขลา

ประเด็น	การขอ อนุญาต ก่อสร้าง (n=10)	การจัดเก็บ ภาษี (n=183)	การจัดการ ศึกษา (n=17)	การบริหาร จัดการขยะ (n=156)	รวม (n=366)
	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ	$\bar{X}$ / S.D./ ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43/.31/ มากที่สุด	4.17/.55/ มาก	4.13/.72/ มาก	4.10/.71/ มาก	4.21/.45/ มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.03/.77/ มาก	4.50/.68/ มากที่สุด	4.40/.79/ มากที่สุด	4.49/.68/ มากที่สุด	4.36/.62/ มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.15/.84/ มาก	4.42/.56/ มากที่สุด	4.31/.79/ มากที่สุด	4.37/.73/ มากที่สุด	4.31/.62/ มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.29/.82/ มากที่สุด	4.54/.56/ มากที่สุด	4.26/.79/ มากที่สุด	4.47/.66/ มากที่สุด	4.39/.63/ มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53/.49/ มากที่สุด	4.48/.40/ มากที่สุด	4.18/.64/ มาก	4.14/.63/ มาก	4.33/.49/ มากที่สุด
1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.58/.72/ มากที่สุด	4.28/.68/ มากที่สุด	4.23/.84/ มากที่สุด	4.17/.82/ มาก	4.32/.69/ มากที่สุด
2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย สะดวกสบาย	4.45/.65/ มากที่สุด	4.40/.75/ มากที่สุด	4.13/.87/ มาก	4.11/.83/ มาก	4.27/.69/ มากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.64/.63/ มากที่สุด	4.57/.68/ มากที่สุด	4.03/.84/ มาก	4.05/.76/ มาก	4.32/.68/ มากที่สุด
4. มีการจัดผังแสดงการให้บริการ และผู้รับผิดชอบในการให้ บริการที่ชัดเจน	4.45/.75/ มากที่สุด	4.65/.63/ มากที่สุด	4.32/.86/ มากที่สุด	4.22/.86/ มากที่สุด	4.41/.65/ มากที่สุด
ภาพรวม	4.40/.30/ มากที่สุด	4.40/.29/ มากที่สุด	4.22/.35/ มากที่สุด	4.22/.37/ มากที่สุด	4.31/.31/ มากที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนจังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นด้านงานบริการ ก็ยังพบว่าในทุก ๆ ด้านงานบริการ (ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านการบริหารจัดการขยะ



(เฉพาะพื้นที่ ม.1)) มีระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาได้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ โดยเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการคือการสร้างให้เกิดความพอใจ ความสะดวกสบายต่อการบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ดังที่ไอโซโกและออบา (Izogo&Ogba, 2015) อธิบายว่าการให้บริการนั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการทำให้เกิดความพึงพอใจได้นั้นต้องผ่านการกระทำที่ดีของผู้ให้บริการ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั่นเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ได้ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว โดยส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ตลอดจนให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ซึ่งพริยา วัชรไทย์ (2556) อธิบายว่าการส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กรพัฒนาศักยภาพตนเอง ด้านการจัดการ และให้เจ้าหน้าที่เป็นตัวแทนประสานการทำงานระหว่างเทศบาลกับประชาชนจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการรับบริการ นอกจากนี้ออเรลและคาร์บ (Orel & Karab, 2014) และ บานเซลและ เทย์เลอร์ (Bansal & Taylor, 2015) ได้อธิบายเสริมว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลของการเปลี่ยนความตั้งใจจะรับหรือไม่รับ การให้บริการ นั่นคือคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง และจากการศึกษาจะพบว่าระดับความคิดเห็นในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมือง ด้วยสภาพภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่เศรษฐกิจการค้าชายแดน ทำให้การพัฒนาความเป็นเมืองมีค่อนข้างสูง ดังนั้นการขออนุญาตเกี่ยวกับการก่อสร้างจึงมีมากตามไปด้วย และนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของบทบาทหน้าที่ต่อการจัดเก็บภาษี ซึ่งทำให้้องการบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาต้องพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความสะดวกสบายที่ได้รับการบริการ จึงส่งผลให้ระดับความคิดเห็นในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยที่สูง ประเด็นดังกล่าวไอโซโกและออบา (Izogo&Ogba, 2015) อธิบายว่าการปรับปรุงในประเด็นการให้บริการ การเอาใจใส่ในกระบวนการบริการต่าง ๆ ซึ่งนั่นก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเป็นวิธีที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและเกิดความผูกพันที่จะมาใช้บริการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการทั้งหลายที่อธิบายว่าการสร้างคุณค่าการรับรู้ของผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการ การสร้างให้เกิดความเป็นธรรม และความสะดวกสบายของการให้บริการ (Zameer, Tara, Kausar, & Mohsin, 2015; Kaura, Durga Prasad, & Sharma, 2015)

สรุป

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา โดยที่ประชาชนผู้ขอรับ การให้บริการย่อมมีความคาดหวังถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในการได้รับการบริการ การให้บริการนั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการทำให้เกิดความพึงพอใจได้นั้นต้องผ่านการกระทำที่ดีของผู้ให้บริการ ดังนั้น การส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ตลอดจนให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน แสดงบทบาทการเป็นตัวแทนประสานการทำงานระหว่างหน่วยงานกับประชาชนจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการรับบริการ รูปแบบดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้้องการบริหารส่วน ตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลาควรจะต้องตระหนักในประเด็นขั้นตอนการให้บริการ โดยการเอาใจใส่ในกระบวนการบริการต่างๆ การสร้างให้เกิดความเป็นธรรม และความสะดวกสบายของการให้บริการ ซึ่งนั่นก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และเป็นวิธีที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและเกิดความผูกพันที่จะมาใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า การให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษี การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการบริหารจัดการขยะมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นเกี่ยวกับความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และประเด็นงานที่เข้ามาใช้บริการสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีแต่ถึงอย่างไรก็ตามก็ยังอยู่ในระดับความคิดเห็นที่เป็นที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จังหวัดสงขลา ก็ต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพร้อมต่อการรับบริการจากประชาชนให้ดีกว่าเดิม โดยอาจต้องใช้วิธีการวิเคราะห์งาน การวิเคราะห์บุคลากร การวิเคราะห์โครงสร้างของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความกระชับและคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกถึงความสะดวกสบายต่อขั้นตอนในการใช้บริการที่ดีต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาคำความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน จังหวัดสงขลาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีเชิงปริมาณ เป็นการสำรวจจากผู้มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวหากต้องการให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุมและมีความถูกต้องของข้อมูลมากยิ่งขึ้นอาจนำวิธีเชิงคุณภาพเข้ามาใช้ในการวิจัยด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือสนทนากลุ่ม และนอกจากนี้การศึกษาเพียงเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเพียงอย่างเดียวอาจนำไปสู่การใช้ผลการวิจัยที่ไม่กว้างนัก ดังนั้นการทำวิจัยในครั้งต่อไปอาจศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือองค์การอื่น ๆ ที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ซึ่งจะทำได้ผลการวิจัยที่สามารถนำไปอธิบายได้กว้างขวางขึ้นนั่นเอง

รายการอ้างอิง

- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2551). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พีรยา วัชรวิทย์. (2556). *การจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเมืองแกลง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, ศิริพร ชัมภลจิต และทัศนีย์ นะแสง. (2539). *วิจัยทางการพยาบาล: หลักและกระบวนการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา: เทมการพิมพ์.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>
- ศิรินารถ บัวสอน. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน. (2560a). *แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน พ.ศ.2559 - 2561*. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2560, จาก <http://www.sathon.go.th/>
- องค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน. (2560b). *จำนวนประชากรและครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน จังหวัดสงขลา*. สงขลา: องค์การบริหารส่วนตำบลสะทอน.



- 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.
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250-269.
- 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), 404-422.
- Orel, F. D. & Karab, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2), 118-129.
- Yamane, T. (1973). *Statistics*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Zameer, H., Tara, A., Kausar, U., & Mohsin, A. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers perceived value in the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 442-456.