

บทบาทของผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในจังหวัดสกลนคร*

ROLE OF EXECUTIVES AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION THE
SERVICE OF LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS IN SAKORN
NAKORN PROVINCE

ปวีณา วานสุวรรณ¹, ภมร ชันธหัตถ์² และ เบญยาศิริ งามสอาด³

Pawina Wansuwanna¹, Phom Khanthahat² and Benyasiri Ngamsat³

¹⁻³มหาวิทยาลัยปทุมธานี

¹⁻³Pathumthani University, Thailand

Corresponding Author's Email: beycwrrncanthrsaengsi@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร 2) วิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารของพิชญ์นิษฐา พรหมศิลป์ คุณภาพการให้บริการของมิลเล็ด และการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประเภทของการวิจัยเป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมวิธีประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 391,811 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 384 คน โดยได้มาจาก

* Received 3 September 2024; Revised 27 September 2024; Accepted 30 October 2024

วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครชชีและมอร์แกน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของอำเภอ ในจังหวัดสกลนคร จำนวน 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. บทบาทของผู้บริหารละคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 43.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. แนวทางการพัฒนาบทบาทผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านสาธารณูปโภคชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการจัดระเบียบเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน และด้านพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรมีการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ: บทบาทของผู้บริหาร, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ

Abstract

The purposes of this research were to study: 1) The level of public opinion on the administrators' roles in the subdistrict administrative organization in Sakon Nakhon Province 2) The satisfaction level of the people in the service of the subdistrict administrative organizations in Sakon Nakhon 3) The role of the administrators that affect the satisfaction of the people in the service of the Subdistrict Administration Organization in Sakon Nakhon Province. The sample group used in quantitative research is 384 employee in the of Sub-District Municipalities Sakon Nakhon Province; The samples used in the qualitative

research were 16 Executive of Sub-District Municipalities Sakon Nakhon Province. The tools used in the study were: questionnaire for quantitative research and In-dept interviews data were then analyzed by means, standard deviation and multiple regression analysis.

The results were as follows:

1. The public opinion level on the services of the sub-district administrative organizations in Sakon Nakhon Province is at a high level overall.
2. The role of administrators and the quality of service affect the public satisfaction with the services of the sub-district administrative organizations in Sakon Nakhon Province by 43.10 percent, with a statistical significance level of .05.
3. Guidelines for developing the role of administrators and the quality of service that affect the public satisfaction with the services of the sub-district administrative organizations in Sakon Nakhon Province include community utilities, disaster prevention and mitigation, which should organize housing, community public health services, and natural resource and environmental development, which should create environmental awareness.

Keywords: The role of administrators, service quality, public satisfaction, Providing services

บทนำ

การบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชน โดยเฉพาะในองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่เป็นหน่วยงาน พื้นฐาน ที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด สกลนคร เป็นตัวอย่างหนึ่งของการพยายามพัฒนาการให้บริการประชาชน อย่างเต็มที่ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของอบต. จะช่วยให้เห็นภาพรวมของการบริการที่เป็นอยู่และความต้องการของ

ประชาชน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตาม ความต้องการมากยิ่งขึ้น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 นั้น เปรียบเสมือนกฎหมายแม่บทที่มีลักษณะเป็นการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นไทย และมีการบัญญัติมาตราต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่การให้บริการสาธารณะแก่สังคมและชุมชน ซึ่งในปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการทำงานประสานกับองค์กรอื่นๆ เป็นจำนวนมาก ชีวิตของผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความผูกพันกับ องค์การและทำงานร่วมกับองค์กร โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ทั้งองค์การภาครัฐ และ เอกชน อีกทั้งในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ที่กำลังเปลี่ยนแปลงอยู่ในขณะนี้ได้ส่งผลให้ประเทศไทย จำเป็น ต้องมีการปฏิรูปการบริหารองค์กรยุคใหม่ เพื่อพัฒนาให้องค์การได้ใช้ทฤษฎีเชิงปฏิบัติ นำความคิดไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายขององค์การ การพัฒนาองค์การจะสำเร็จ หรือ ล้มเหลวขึ้นอยู่กับผู้เกี่ยวข้องทุกคนในองค์กรที่จะต้องมีความจริงใจ และร่วมมือกันในการพัฒนา องค์การให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น หน่วยงาน หรือองค์กรที่นำหลักการ และนโยบายการ พัฒนาองค์การไปปฏิบัติภายในองค์กร จะต้องมีความรู้ในการพัฒนา ซึ่งผู้บริหารองค์กรเป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้การดำเนินการของหน่วยงานสำเร็จตามเป้าหมาย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) นอกจากอำนาจหน้าที่ซึ่งได้กำหนดไว้ตาม พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วยังมีการรับรองและกำหนดอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 อีกมีทั้งหมด 31 ข้อ โดยมีนายก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง เป็นผู้ควบคุมงบประมาณ และเป็น ผู้บังคับบัญชาพนักงานลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นยังมีผู้บริหารงานที่ ควบคุมดูแล ด้านงบประมาณด้านบุคลากร และบริหารงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานส่วน ตำบลคือปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควบคู่กับภาระเบี่ยงข้อบังคับในการดำเนินงาน และบังคับบัญชาของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มาก ที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546 : 14-15)

บทบาทของผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำองค์กรไปสู่ ความสำเร็จ การนำอย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น การเป็นนักบริหารมืออาชีพ การเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย และการ ขับเคลื่อนธรรมาภิบาล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อการให้บริการของอบต. ผู้บริหารที่มี บทบาทเหล่านี้จะสามารถนำพาอบต. ไปสู่การพัฒนาและการให้บริการที่ดีขึ้น โดยทั่วไปผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการบริหารองค์กร เพราะผู้บริหาร เป็นผู้ นำ เป็นผู้กำหนดนโยบายกำหนดจุดมุ่งหมาย วางแผน และกำหนดเป้าหมาย ตลอดจนวิธีการดำเนินงาน เปรียบเสมือนเข็มทิศนำทางเพื่อให้การบริหารองค์การบริหารผลสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และนโยบายของรัฐ และจะต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานกิจการต่างๆ มีส่วน รับผิดชอบ ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและน่านโยบายไปสู่การ ปฏิบัติ รวมทั้งการติดตามผลการปฏิบัติงาน การปรับปรุงคุณภาพ ผู้บริหารมืออาชีพต้องสร้าง วัฒนธรรม โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ทำงานประสบผลสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาตนเองคิดได้ เอง ตัดสินใจ ได้เอง พัฒนาได้เอง ของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้บริหารต้องแสดงออกอย่างชัดเจนและ สม่าเสมอเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์การเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน สามารถเลือก การกระทำที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม ผู้บริหารจึงต้องสร้างความรู้สึกระบบความสำเร็จให้แก่บุคลากร แต่ละคนและทุกคน จนเกิดภาพความเป็นผู้นำในทุกระดับ และนำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้อย่าง แท้จริง จากกระแสโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายประการการกำหนดเงื่อนไขการปฏิรูประบบราชการอันเป็นกลไก ส่วนหนึ่งในการสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยมีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการจัด บทบาทของภาครัฐให้เหมาะสมในสังคม ซึ่งรวมถึงการกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างระบบการตรวจสอบเพื่อความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของ สาธารณะชนเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2543)

คุณภาพของบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมอบให้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชน การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า เป็นองค์ประกอบที่มีผลโดยตรงต่อการประเมินของประชาชนต่อ คุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

การปรับปรุงคุณภาพของบริการในด้านเหล่านี้จะช่วยให้ประชาชนได้รับการ บริการที่ดีขึ้นและมีความพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและ วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร รวมถึงบทบาทของผู้บริหารและคุณภาพของบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความ ต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าว การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้นำที่ดีก็จะส่งผลในทิศทางที่ดีต่อการแก้ปัญหาต่างๆขององค์การที่มีอยู่มากมาย ดังนั้นบทบาทผู้บริหารของผู้บริหารในองค์กรปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะลักษณะบทบาทผู้บริหารจะส่งผลโดยตรงต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์การที่ผู้นำนั้นปฏิบัติหน้าที่อยู่ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อนำเสนอลักษณะบทบาทผู้บริหารที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลักษณะบทบาทผู้บริหารที่ดีจะต้องมีลักษณะอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่จะเป็นผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นได้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทของผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร เพื่อทราบว่า มีลักษณะบทบาทผู้บริหารอย่างไรที่ทำให้การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำเร็จ มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารละคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร

สมมติฐานการวิจัย

- 1.บทบาทของผู้บริหาร ด้านการนำอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร

- 2.บทบาทของผู้บริหาร ด้านการนำอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 3.บทบาทของผู้บริหาร ด้านบทบาทของนักบริหารมืออาชีพ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 4.บทบาทของผู้บริหาร ด้านบทบาทเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 5.บทบาทของผู้บริหาร ด้านบทบาทในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 6.คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 7.คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 8.คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 9.คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร
- 10.คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 อำเภอ 74 องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 391,811 คน (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งผู้วิจัยใช้คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้

สูตรของเครซซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970:608) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ นายอำเภอซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของแต่ละอำเภอในจังหวัดสกลนคร ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 16 คน ยกเว้นอำเภอส่องดาวและอำเภอกุดบากซึ่งไม่มีองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) บทบาทการนำอย่างมีประสิทธิภาพ 2) บทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น 3) บทบาทของนักบริหารมืออาชีพ 4) บทบาทเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย 5) บทบาทในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น มีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale การประเมินค่าด้วยการตรวจสอบรายการ (check list) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1967)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 6 ด้าน

4. การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร แนวความคิดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยศึกษาจากเอกสาร วารสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม

2. พิจารณาลักษณะคำถามที่ใช้ถาม จะคำนึงถึงลักษณะของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และร่างแบบสอบถามโดยให้ข้อคำถามอยู่ในขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนดแล้วตรวจสอบว่าได้ คำตอบที่สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้หรือไม่ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของ ผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดสกลนคร

3. ภายหลังจากร่างแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของ ภาษา

4. นำแบบสอบถามที่วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดการศึกษาวิจัย นำเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา

5. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอคณะกรรมการ ผู้ควบคุมการสอบเค้าโครงคหณินพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยกำหนด ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ไม่ต่ำกว่า 0.50 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยง ตรงของเครื่องมือ ทางด้านเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงทางด้านโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งตรวจสอบโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ (Face Validity) ความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้อง (Criterion Related Validity) และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า ดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์รายข้อ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 1.00

6. แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลนคร สกลนคร จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามทุกฉบับมาหาค่าความ เชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971,160) เพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสำรวจตัวอย่างซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

7. เตรียมแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสำรวจตัวอย่าง

8. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากการสำรวจใช้ทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1971,160) ซึ่งได้กำหนดค่าความน่าเชื่อถือของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ เท่ากับ .892

9. สร้างแนวการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview Guideline) เกี่ยวกับปัจจัยบทบาทของผู้บริหารและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสกลนคร

5.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือจากนายอำเภอ ในจังหวัดสกลนครเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในจังหวัดสกลนคร จากทางมหาวิทยาลัยปทุมธานี

2. ผู้วิจัยดำเนินการสำรวจ ด้วยตนเอง โดยแนะนำตนเองกับประชาชนในจังหวัดสกลนคร อธิบายแบบสอบถาม พร้อมทั้งรื้อรับแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยดำเนินการสำรวจตัวอย่างด้วยตนเอง นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลต่อไป

6.การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา “บทบาทของผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสกลนคร ” ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. บทบาทของผู้บริหาร และคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

3. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

4. บทบาทของผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) แบบใส่ตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าไปในสมการถดถอยโดยวิธีการคัดเลือกเข้า

5. บทบาทของผู้บริหารการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร ภาพรวม (n = 384)

บทบาทของผู้บริหาร	ระดับบทบาท			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1) บทบาทการนำอย่างมีประสิทธิภาพ	3.68	.43	มาก	5
2) บทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น	3.77	.52	มาก	3
3) บทบาทของนักบริหารมืออาชีพ	3.81	.59	มาก	1
4) บทบาทเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย	3.80	.65	มาก	2
5) บทบาทในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาล	3.70	.60	มาก	4
ภาพรวม	3.75	.40	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. วิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารละคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
X ₁	1.000									
X ₂	.220*	1.000								
X ₃	.279*	.297*	1.000							
X ₄	.316*	.423*	.022	1.000						
X ₅	.484*	.376*	.123	.076	1.000					
X ₆	.469*	.547*	.580*	.563*	.536*	1.000				
X ₇	.609*	.730*	.741*	.727*	.623*	.565*	1.000			
X ₈	.502*	.663*	.676*	.601*	.564*	.465*	.275*	1.000		
X ₉	.545*	.591*	.611*	.564*	.486*	.430*	.651*	.540*	1.000	
X ₁₀	.599*	.650*	.691*	.689*	.669*	.744*	.800*	.706*	.786*	1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร บทบาทการนำอย่างมีประสิทธิภาพ (x₁) บทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น (x₂) บทบาทของนักบริหารมืออาชีพ (x₃) บทบาทเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย (x₄) บทบาทในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาล (x₅) การให้บริการอย่างเสมอภาค (x₆) การให้บริการที่ตรงเวลา (x₇) การให้บริการอย่างเพียงพอ (x₈) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (x₉) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (x₁₀) ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่าง 0.022 ถึง 0.800

3. แนวทางการพัฒนาบทบาทผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ต้องดำเนินการดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคชุมชน ฝ่ายบริหารควรจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลด้านแสงสว่างทางเดินให้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการพัฒนาในด้านการประกอบอาชีพและด้านเศรษฐกิจของชุมชนด้วย ในแง่ของการสนับสนุนให้มีตลาดในรูปแบบถนนคนเดิน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการจัดระเบียบเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น หอพักห้องเช่า ให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยแก่ผู้พักอาศัย ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน ควรให้บริการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อเช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดนกโรคพิษสุนัขบ้าโรคเอดส์ เป็นต้น ด้านพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรมีการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม โดย

รณรงค์ให้คนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการดูแลแหล่งน้ำ ไม่เผาหรือทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ และช่วยกันรักษาสีน้ำแวดล้อม

อภิปรายผล

ในภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกด้านและมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน โดย

1. บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร บทบาทการนำอย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกศสุตา โภคานิตย์ และ กีฬา หนูยศ (2559) บทบาทผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นศึกษานายกองคการบริหารส่วนตำบลนาเสียว อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบทบาทของนายกองคการบริหารส่วนตำบลนาเสียวในการพัฒนาท้องถิ่นทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก

2. บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร บทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิชญ์นิฐา พรหมศิลป์ (2557) ศึกษาบทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 ซึ่ง โลกในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตร ผู้บริหารท้องถิ่น จึงมีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินงานภารกิจของท้องถิ่นทั้งการพัฒนาทางการเมืองท้องถิ่น การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ บทบาทการนำอย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น บทบาทของนักบริหารมืออาชีพ บทบาทเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย บทบาทในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาล และบทบาทอื่นตามสถานการณ์

3. บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร บทบาทของนักบริหารมืออาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมิ่งสรรพ ขาวสะอาด และ อัครพงศ์ อันทอง (2559) ได้ศึกษาความเข้าใจและทัศนคติของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับ เป้าหมาย อำนาจ และบทบาทในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ผลการศึกษาพบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นตัวอย่างมีความเข้าใจด้านขอบเขตวิสัยทัศน์ของการกระจายอำนาจแตกต่างกัน และในบรรดา 3 แนวคิด แนวคิดการมีส่วนร่วมนิยมเป็นแนวคิดที่ อบท. ให้น้ำหนักความสำคัญมากที่สุด โดย อบท. ที่ให้น้ำหนักความสำคัญกับแนวคิดท้องถิ่นนิยมที่ประกอบด้วย 2 แนวคิด ย่อย คือ แนวคิดการปกครองตนเอง และ อบท. ให้น้ำหนักความสำคัญน้อยกว่าแนวคิด ความเป็นอิสระในการหารายได้เพิ่มขึ้น อบท. ประมาณร้อยละ 28 ของตัวอย่าง มีความ พร้อมในระดับจิตสำนึกที่จะรับหลักการการมีส่วนร่วมของประชาชน ท้องถิ่นนิยม และบริการนิยม แต่ยังขาดความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย นอกจากนี้ผลการสำรวจยังพบว่า อบท. ตัวอย่างต้องการอำนาจประมวงเพิ่มมากที่สุด และไม่ค่อยอยากได้อำนาจในการ หารายได้เพื่อเลี้ยงตนเอง ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการกระจายรายได้ และการกิจอย่างไม่สมมาตร หรือการกระจายอำนาจให้ตามความพร้อมของแต่ละ อบท. รวมทั้งความเร่งด่วนในการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายกับทั้งบุคลากรและผู้นำใน อบท. และ การกระตุ้นให้ อบท. พยายามพัฒนาขีดความสามารถในการหารายได้เพิ่มขึ้น

4. บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร บทบาทเป็นแบบอย่างประชาธิปไตย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระพลกร สมมงคล (อนุพันธ์), พระครูปริยัติ วรเมธี, สยามพร พันธไชย, และ พระมหาไทยน้อย สलगสิงห์ (2561) ได้ศึกษาภาวะผู้นำท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 การเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 เป็นไปอย่างต่อเนื่องทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนการบริหารท้องถิ่นก็เช่นกัน จำเป็นต้องจัดตั้งองค์กรเพื่อปกป้องคุ้มครองอธิปไตยและทางด้านสังคม ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูงจะนำพองค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุผลตามภารกิจได้ ต้องรู้จักหาวิธีในการจัดการกับความหลากหลายที่มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ผู้นำจะต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็วมากขึ้น เข้าใจถึงการพัฒนาแนวทางใหม่ๆ ยอมรับในนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงในทางที่ดี เข้าใจและเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้นและสามารถนำแนวความคิดที่หลากหลายของประชาชนมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น ผู้นำที่ดีต้องประกอบไปด้วยการมีความคิดสร้างสรรค์ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็น

ผู้ได้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นให้เกิดเกียรติแก่ผู้ร่วมงาน มีการตัดสินใจที่ตรงใจ ความยุติธรรม มีความรู้และสติปัญญาตลอดทั้งวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ดี มีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอเป็นผู้กล้ายอมรับผิด ยึดหลักทศพิธราชธรรมประจำใจมีจิตใจโอบอ้อมอารี เป็นผู้มีความรู้คู่ด้วยคุณธรรม

5. บทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนครบทบาทในการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนสรธรรมสอน (2558) ศึกษาภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรี มีองค์ประกอบสำคัญที่สุดคือ เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์ มองกว้าง มองไกล มองรอบด้าน ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนต้องการ ประกอบด้วย (1) ส่งเสริมวัฒนธรรมประชาธิปไตยท้องถิ่น (2) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ (3) บริการสาธารณะให้ทั่วถึง (4) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม (5) พัฒนาเทศบาล และชุมชนให้มีความยั่งยืน (6) พัฒนาและรักษาสีงแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรมชุมชน 2) วัฒนธรรมประชาธิปไตยท้องถิ่น นั้นพบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด 3) สัมฤทธิ์ผลในการบริหารโครงการท้องถิ่นนั้น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารโครงการของประชาชน การกำหนดโครงการในแผน 3 ปี ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนตามลำดับ 4) การบริหารนโยบายท้องถิ่นของเทศบาลตำบล โดยรวมการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่ามีประเด็นสำคัญ 6 ประการ ประกอบด้วย (1) กระบวนการกำหนดนโยบายสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน (2) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ควรให้สามารถแก้ปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการกระจายรายได้และแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชน (3) ด้านการจัดบริการสาธารณะไว้ทั่วถึงทุกกลุ่มของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ยากจนและด้อยโอกาสในชุมชน (4) ด้านสนับสนุนงบประมาณ ควรสนับสนุนให้มีโครงการสร้างรายได้ และสร้างอาชีพที่เหมาะสมให้ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน (5) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมการดำเนินการให้มีการบังคับใช้กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง (6) ด้านการให้ความรู้ การครองชีพ การศึกษา สุขภาพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน และชุมชน

ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย

1.ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของชนชนก หลักบึง (2551) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูงเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจโดยด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่ามี การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และ ในด้านการตอบสนองความพึงพอใจประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อน น้อม มีความสุภาพ

2.ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้ มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี

3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของมะลิวัลย์ สังเกตกิจ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการ ของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผล จากการศึกษพบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 41 -50 ปี ขึ้นไปมี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานและมีรายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน 10,001-20,000 บาท นอกจากนี้ผลการศึกษายังได้พบว่า ระดับความความคิดเห็น ของ ผู้ใช้บริการต่อการให้ บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็น

อันดับที่ 1 คือ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับที่ 3 คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค อันดับที่ 4 การให้บริการอย่างทันเวลา และความคิดเห็น อันดับที่สุดท้าย คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ

4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของมะลิวัน สังเกตกิจ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษารั้ครั้งนี้ ผลจากการศึกษาพบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 41 -50 ปี ขึ้นไปมีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานและมีรายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน 10,001-20,000 บาท นอกจากนี้ผลการศึกษายังได้พบว่า ระดับความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการต่อการให้ บริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็น อันดับที่ 1 คือ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับที่ 3 คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค อันดับที่ 4 การให้บริการอย่างทันเวลา และความคิดเห็นอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ

5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้ มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี

ด้านความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดสกลนคร ซึ่งประกอบด้วย

1.ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของวินัย วงศ์อาสา, และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาพู่จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกรูปแบบภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

2.ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2561) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอ อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้รับบริการตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 72.92) ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 25.83) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 62.76) และประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 55.83) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 63.56) 2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านรายได้และภาษี (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็นร้อยละ 25.00) และงานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 25.00) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 87.1) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 90.4) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 60.7) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 49.1) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 58.8) 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอ อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็นร้อยละ 87.26) งานที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็นร้อยละ 81.25) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45) 4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความเสมอภาคในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมและรวดเร็ว งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์

3.ด้านการพัฒนาส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและการท่องเที่ยว ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัชรินทร์ สุทธิชัย ชินดา ไสยรส สมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน อยู่ใน ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2560) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการ

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโง๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

6.ด้านการเมือง การบริหารและการจัดการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และ สุวิมล นภาพ่องกุล (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ

3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

องค์ความรู้ใหม่

1. ด้านบทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดและเข้าถึงประชาชนได้ง่ายที่สุด จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือความรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน และพัฒนาท้องถิ่น ทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน

2. ด้านบทบาทของนักบริหารมืออาชีพ เป็นการแสดงออกโดยอิสระทำให้เกิดผลดีต่อผู้อื่นหรือสังคม เช่น การตัดสินใจ การจูงใจให้คนทำงาน การแสดงออกทางความคิด การพูด พฤติกรรมทางอารมณ์ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม

3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ทำให้ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง บทบาทของผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเมือง การบริหารและการจัดการ

2. วิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารละคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น บทบาทของนักบริหารมืออาชีพ และการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 43.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาบทบาทผู้บริหารและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ต้องดำเนินการดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคชุมชน ฝ่ายบริหารควรจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลด้านแสงสว่างทางเดินให้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนการพัฒนาในด้านการประกอบอาชีพและด้านเศรษฐกิจของชุมชนด้วย ในแง่ของการสนับสนุนให้มีตลาดในรูปแบบถนนคนเดิน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการจัดระเบียบเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น หอพักห้องเช่า ให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยแก่ผู้พักอาศัย ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน ควรให้บริการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อเช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดนกโรคพิษสุนัขบ้าโรคเอดส์ เป็นต้น ด้านพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรมีการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม โดยรณรงค์ให้คนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการดูแลแหล่งน้ำ ไม่เผาหรือทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ และช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดโครงการและกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้น เช่น การจัดงานชุมชนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่น และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นสัญลักษณ์ของท้องถิ่น

2. หน่วยงานควรจัดอบรมและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการบริหารให้กับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเน้นที่การเป็นนักบริหารมืออาชีพ รวมถึงการสนับสนุน ให้ผู้บริหารเข้าร่วมโครงการอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

3. หน่วยงานควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและแนวปฏิบัติในการให้บริการอย่างเสมอภาค เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และสร้างความเชื่อมั่นในความยุติธรรมของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ โดยจัดการประชุมชุมชนและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
2. ควรตรวจสอบและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความเสมอภาค เช่น การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน และการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติที่ดีต่อ การให้บริการประชาชนทุกกลุ่ม
3. องค์การบริหารส่วนตำบล ควรสร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงประชาชนได้ง่าย เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับการให้บริการ และการเปิดสายด่วนเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามและแจ้งปัญหา ได้ตลอดเวลา
4. องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดทำโครงการพัฒนาผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมการบริหารงาน การศึกษาดูงานในพื้นที่ที่มีการบริหารงานท้องถิ่นที่ดี และการสร้าง เครือข่ายผู้บริหารเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาจุดบกพร่องและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการ

แนะนำการเขียนข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะด้านตัวแปร

การพิจารณาตัวแปรที่สามารถมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน นอกจาก ตัวแปรที่กล่าวถึงในการวิจัยก่อนหน้านี้แล้ว ควรพิจารณาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ตัวแปรที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เช่น สภาพแวดล้อมท้องถิ่น ระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และความสำเร็จของโครงการพัฒนาท้องถิ่น
2. ข้อเสนอแนะด้านประชากร
 - 1) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และสามารถสรุปผลได้ในวงกว้าง

2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลในพื้นที่ต่างๆ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

3. ข้อเสนอแนะด้านเทคนิควิจัยหรือเทคนิคการรวมข้อมูล

1) การใช้เทคโนโลยีการรวมข้อมูลอัตโนมัติ ควรใช้เทคโนโลยีที่ช่วยในการรวมข้อมูลอัตโนมัติ เช่น การใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ เพื่อทำการรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และแม่นยำ เพื่อลดเวลาและความเหนื่อยใจในการประมวลผลข้อมูล

2) การใช้เทคนิคการสำรวจข้อมูลออนไลน์ ในกรณีที่มีข้อมูลที่มาจากแหล่งต่าง ๆ บนเว็บไซต์ออนไลน์ ควรใช้เทคนิค การสำรวจข้อมูลออนไลน์ เช่น การใช้เครื่องมือการเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ ออนไลน์อย่างเป็นระบบ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้

เอกสารอ้างอิง

- เกศสุตา โภคานิตย์ และ กีฬา หนูยศ. (2559). รายงานการวิจัยเรื่องบทบาทผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่นกรณีศึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเสียว อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ. ชัยภูมิ. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. ในวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ธนสร ธรรมสอน. (2558). ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน. วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 10(1), 171-190.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- พระพลากร สมงค์. (อนุพันธ์) และคณะ (2561). รายงานการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21. วารสาร วิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 5 (1).
- พิชญ์ณัฐา พรหมศิลป์. (2557). บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2561). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุรินทร์. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- มะลิวัลย์ สังเกตกิจ. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. ใน วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.
- มิ่งสรรพ ขาวสอาด และ อัครพงศ์ อันทอง. (2559). รายงานการวิจัยเรื่องความเข้าใจและทัศนคติของผู้บริหาร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับ เป้าหมายอำนาจและบทบาทในการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ. วารสารวิจัยวิทยาการวิจัย, 29(1), 15-35.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ. (2561). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วินัย วงศ์อาสา, และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 9(1), 83-99.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553). วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2561). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Cronbach, L.J. (1971). Essentials of Psychological Testing. 5th ed. New York: Harper Collins.
- Krejcie R. V. and Morgan D. W. (1970). Determining Sample Size for research Activities. Educational and psychological Management, 80, 608.