

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง
อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย*

SERVICE QUALITY OF WANG LUANG SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, FAO RAI DISTRICT,
NONG KHAI PROVINCE

ศรินาถ นรโกชนัสกุล¹ และ โกศล สอดส่อง²

Sirinart Noraphochansakun¹ And Koson Sodsong²

¹⁻² วิทยาลัยพินทุบัณฑิต

¹⁻²Pitchayabundit College, Thailand.

Corresponding Author's Email: sirinartnora@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง และ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.827 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าที (t-test) และใช้สถิติเอฟ (f-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.39$)

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง ได้แก่ จัดทำและเผยแพร่คู่มือขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ อย่างชัดเจน

* Received 3 September 2025; Revised 12 September 2025; Accepted 16 September 2025

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ประชาชน, องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

This research aimed to study 1) the service quality of Wang Luang Subdistrict Administrative Organization, 2) compare the service quality of Wang Luang Subdistrict Administrative Organization, and 3) identify guidelines for improving the service quality of Wang Luang Subdistrict Administrative Organization. The sample consisted of 388 residents within the Wang Luang Subdistrict Administrative Organization area. The research instrument used was a questionnaire with a reliability level of 0.827. The statistical analysis included counts, percentages, means, and standard deviations. Hypothesis testing was performed using t-tests and f-tests.

The results of the study revealed that:

1. Overall, the service quality of Wang Luang Subdistrict Administrative Organization was at a high level ($\bar{X} = 3.73$). When considering each aspect, the highest mean score was on service recipient recognition and understanding ($\bar{X} = 4.30$), followed by trustworthiness ($\bar{X} = 3.77$), and the lowest mean score was on service tangibility ($\bar{X} = 3.39$).

2. The comparative results revealed that, overall, residents of different ages had different opinions on the service quality of Wang Luang Subdistrict Administrative Organization. There was a statistically significant difference at the 0.05 level. People with different genders, education levels, and occupations had similar opinions on the quality of services provided by Wang Luang Subdistrict Administrative Organization.

3. Suggestions for improving the quality of Wang Luang Subdistrict Administrative Organization's services include developing and disseminating a clear manual on procedures for requesting various services.

Keywords: Service quality, people, subdistrict administrative organization

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มุ่งปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนปฏิบัติงานชัดเจน เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการได้ มีกรอบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ลด

ความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของราชการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ ส่งผลให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม พร้อมมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานราชการ (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2545)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะระดับท้องถิ่น โดยใกล้ชิดกับประชาชน ทำให้สามารถให้บริการและช่วยเหลือได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง หน่วยงานต้องพิจารณาทรัพยากรต่าง ๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์ ให้เหมาะสมกับผลประโยชน์ของท้องถิ่นจริง ๆ และไม่ควรรับผิดชอบงานที่เป็นนโยบายระดับชาติ เช่น งานทะเบียนที่ดินหรือการศึกษาระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการอนุรักษ์ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่นด้วย (โกวิทย์ พวงงาม, 2555)

การให้บริการประชาชนมุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐให้ทันสมัย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ โดยเน้นการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน และบูรณาการการทำงานระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและไม่ซ้ำซ้อน บุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น คุณธรรม จริยธรรม และความเชี่ยวชาญ พร้อมสร้างระบบค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานที่ดี เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอบอุ่น สร้างความพึงพอใจและความประทับใจอย่างแท้จริง (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเรื่องที่ผู้บริหารให้ความสำคัญมาก เนื่องจากกฎหมายเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกตั้งผู้แทนและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ความพึงพอใจนี้สะท้อนถึงการบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริหารท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องกำหนดกรอบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการกิจหลักต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงานและโครงการประจำปีงบประมาณ (ดวงพร เทียนถาวร และคณะ, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มีหน้าที่หลักเน้นการพัฒนาท้องถิ่นและดูแลประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การพัฒนาท้องถิ่น วางแผนและดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน การระบายน้ำ ฯลฯ ส่งเสริมการเกษตรและอาชีพในท้องถิ่น บริการสาธารณะ เช่น จัดการเรื่องน้ำประปา ขยะมูลฝอย การไฟฟ้า และสิ่งแวดล้อม สวัสดิการสังคม เช่น ช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบมาจากการให้บริการของบางหน่วยงาน ที่ผู้มาใช้บริการแจ้งว่าการให้บริการมีความล่าช้า เช่น การแจ้งปัญหาการซ่อมแซมถนนสาธารณะที่ประชาชนใช้ในการ

สัญจรที่ขำรุด การให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่นน้ำประปาไม่ไหล รั่ว ล่าช้า อุปกรณ์ที่ให้บริการชำรุด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางครั้งพูดไม่สุภาพ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนล่าช้ากรณีที่มีการแจ้งนอกเวลาราชการ (องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง, 2568)

จากข้อมูลและปัญหาดังกล่าวดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการบริการอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงหรือเป็นแนวทางในการแก้ไขในการดำเนินงานโดยมีจุดมุ่งหวังเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพอใจมากที่สุด อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ทราบและหาวิธีการขยายผลในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปสู่ประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 13,207 คน ประกอบด้วย 15 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยใช้แนวคิดการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) และการกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน จากสมการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) คำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ลักษณะของแบบสอบถาม จะมีคำตอบให้เลือกโดยใช้มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต (Likert – type Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยเป็นแบบคำถามปลายเปิด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้น มากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อหาค่า IOC (Index of item Objective Congruence) และให้ข้อเสนอแนะ ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00

4. การทดลองใช้เครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นตำบลใกล้เคียง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.827

5. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยพณิชยการ ถึงผู้นำในแต่ละชุมชนเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งชี้แจงเกี่ยวกับการวิจัยประโยชน์ต่าง ๆ ประชาชนตอบแบบสอบถามแล้วเก็บรวบรวมกลับคืนมาในวันเดียวกัน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบ ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.44 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.62 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 37.89 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ 34.28

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.39	0.77	ปานกลาง
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.77	0.60	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.52	0.75	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	3.48	0.60	ปานกลาง
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.30	0.35	มาก
รวม	3.73	0.43	มาก

2. จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.39$)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ 1) จัดทำและเผยแพร่คู่มือขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น การขอใบอนุญาตก่อสร้าง, การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ฯลฯ 2) เชิญชวนประชาชนเข้าร่วมประชาคมท้องถิ่นในการจัดทำแผนพัฒนาหรือแสดงความคิดเห็น 3) พัฒนาระบบร้องเรียนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่ม

ช่องทางการสื่อสาร และ 4) จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทาง มีระบบคิวที่เป็นธรรม

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคายมีการกำหนดแนวทางการให้บริการอย่างชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้งเน้นการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และพร้อมให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทาง และติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการนำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับใช้ เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา วรณภักดี และบุญเหลือ บุบผามาลา (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ดา เอี่ยมชัย (2566) ที่ได้วิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตอำเภอพรหมพิรามจังหวัดพิษณุโลก พบว่าการศึกษา ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านการตัดสินใจในการเลือกตั้ง ด้านการดำเนินการเลือกตั้ง และด้านการร่วมรณรงค์เลือกตั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการเลือกตั้ง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เป็นกรรมการดำเนินการจัดการเลือกตั้งในการดำเนินการเลือกตั้งท้องถิ่น เป็นกรรมการประจำหน่วยเลือกตั้งในการดำเนินการเลือกตั้งท้องถิ่น เป็นกรรมการนับคะแนนในการดำเนินการเลือกตั้งท้องถิ่น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตสันต์ พรหมเกต และสุปัน สมสาร (2566) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนตำบลฝักปึง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า มีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในตำบลฝักปึง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.30) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการดำเนินการเลือกตั้ง ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.47) รองลงมาคือด้านหลักอาหารหรือธรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.44) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการตัดสินใจทางการเมือง ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.27)

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้สูงอายุอาจเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลมานานและบ่อยครั้ง จึงมีประสบการณ์ตรงในการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในอดีตกับปัจจุบัน ขณะที่คนวัยรุ่นหรือวัยทำงานอาจยังไม่มีประสบการณ์น้อยหรือเพิ่งเริ่มใช้บริการคนในแต่ละช่วงวัยมีความคาดหวังจากภาครัฐต่างกัน เช่น วัยทำงานอาจคาดหวังเรื่องความรวดเร็วและประสิทธิภาพ ขณะที่ผู้สูงอายุอาจให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ กลุ่มวัยรุ่นหรือคนรุ่นใหม่มักเข้าถึงบริการออนไลน์หรือข้อมูลผ่านเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียได้ดีกว่า จึงมีมุมมองต่อการบริการที่ต่างจากผู้สูงอายุที่อาจยังคุ้นกับการติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร รัตนผล (2558) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และดร.สุวรรณ เดชน้อย (2558) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มากอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบด้านอายุ พบว่า ประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามลำดับอายุของผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี , 31 – 40 ปี , 41 – 50 ปี , อายุ 50 – 60 ปี และอายุ 60 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวงอาจมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ครอบคลุม และปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการในด้านเพศ การศึกษา หรืออาชีพ จึงทำให้ทุกกลุ่มประชาชนรับรู้และประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายในลักษณะที่

ไม่ต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นช่องทางการติดต่อ ระบบออนไลน์ หรือการให้บริการแบบพบหน้ากัน ทำให้ไม่มีใครรู้สึกว่าคุณได้รับการดูแลหรือปฏิบัติแตกต่างไป รวมถึงการบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้อาจครอบคลุมงานพื้นฐาน เช่น งานทะเบียน งานสาธารณสุข งานพัฒนาชุมชน ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องใช้เหมือนกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจหรือความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระชัยชัย สมุนตาสาทิโก (2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ในการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศสามารถที่จะแสดงออกในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองได้เสมอทั้งเพศชายและเพศหญิงขึ้นอยู่กับความสนใจทางการเมืองของแต่ละบุคคลสอดคล้อง กับแนวคิดของพรศักดิ์ผ่องแผ้ว (2562) ที่ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้ว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสนใจของสมาชิกในสังคมการเมืองที่จะกระทำ โดยมีจุดมุ่งหมาย ทั้งทางตรงและทางอ้อมต้องการมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายหรือการทำงานของรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็นระดับท้องถิ่นหรือระดับชาติรวมถึงกิจกรรมง่าย ๆ เช่น การไปใช้สิทธิเลือกตั้งการถกเถียงปัญหาการเมือง หรือการสมัครรับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตสันต์ พรหมเกตุ และสุปัน สมสาร (2566) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนตำบลฝักปิง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในตำบลฝักปิง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนในตำบลฝักปิง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี ประสิทธิภาพและตอบสนองประชาชนอย่างครบถ้วน

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ

การจัดทำคู่มือและเผยแพร่ขั้นตอนบริการอย่างชัดเจนช่วยสร้างความโปร่งใสและความสะดวกแก่ประชาชน

การกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนและการใช้เทคโนโลยี (เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน) ในการให้บริการช่วยเพิ่มความรวดเร็วและเข้าถึงง่าย

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้

การเปิดเผยข้อมูลสำคัญ เช่น งบประมาณ แผนงาน และผลการดำเนินงาน เพิ่มความโปร่งใสและสร้างความไว้วางใจแก่ประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและการติดตามโครงการช่วยสร้างความร่วมมือและความรับผิดชอบร่วมกัน

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การพัฒนาบบร้องเรียนออนไลน์และกำหนดเวลาตอบกลับที่ชัดเจน เพิ่มช่องทางการสื่อสารและความพึงพอใจ

การติดตามสถานะและแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางที่สะดวก เช่น SMS, LINE สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่และการแสดงตัวต้นคิดเจตนาสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือในบริการ

การจัดสถานที่บริการที่เป็นระเบียบ สะอาด และมีระบบที่เป็นธรรมช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีแก่ผู้รับบริการ

5. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

สรุป/ข้อเสนอแนะ

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนด้านที่ได้คะแนนต่ำสุดคือความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันตามอายุของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการคือการจัดทำและเผยแพร่คู่มือขั้นตอนการขอรับบริการให้ชัดเจนมากขึ้น

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ควรมีการดำเนินการดังนี้

1.1 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ราชการ จัดสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย ปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น มีที่นั่งพัก มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และจัดให้มีที่จอดรถเพียงพอและเข้าถึงได้ง่าย

1.2 พัฒนารูปแบบและเครื่องมือการให้บริการ ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบแจ้งเตือนสถานะการดำเนินงานผ่าน SMS หรือแอปพลิเคชัน และพัฒนาระบบบริการออนไลน์ เช่น การขอเอกสารราชการผ่านเว็บไซต์ ลดการเดินทาง

1.3 ปรับปรุงรูปแบบและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพ เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ควรแสดงถึงความเป็นมิตร เอื้อเฟื้อและพร้อมให้บริการ

1.4 ปรับปรุงเอกสารให้ดูทันสมัย มีการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม และแบบฟอร์มการขอใช้บริการควรมีคำอธิบายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้นำและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.2 ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

2.3 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). การจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์กรุงเทพ.
- ดวงพร เทียนถาวร และคณะ. (2563). การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนา.
- นิตสันต์ พรหมเกต และสุปัน สมสาร. (2566). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนตำบลผักปัง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545. (2545). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 119ตอนที่ 34 ก, หน้า 1-16.
- ภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และดร.สุวรรณ เชนน้อย. (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มากอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยาลัยนครราชสีมา.

- ศักดิ์ดา เอี่ยมชัย. (2566). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตอำเภอพรหมพิรามจังหวัดพิษณุโลก. คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุนิสา วรรณภักดี และบุญเหลือ บุปผามาลา. (2565) .คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดหนองบัวลำภู. คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง. (2568). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2568. ตำบลวังหลวง: องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง.อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York, NY: Harper & Row.