

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า

อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่*

นาย ธวัชชัย มูลลี**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยภาคสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่เขามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ คือ 1) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านขั้นตอนการบริการ 3) สภาพแวดล้อมในองค์การ 4) ระยะเวลาบริการ 5) ความสะดวกในการให้บริการ และ 6) ผู้นำองค์การ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ

บทนำ

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารจัดการที่ยังขาดประสิทธิภาพ มีรูปแบบการบริหารจัดการภายในยังไม่เหมาะสมกับบริบทที่เกิดขึ้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเกณฑ์ที่สามารถบ่งบอกถึงคุณภาพขององค์การในมิติของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายหลักการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และตามความต้องการของประชาชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องใช้อำนาจหน้าที่ บทบาท ในการบริการสาธารณะเพื่อส่งมอบบริการสาธารณะให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้าอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

**นักศึกษาลำดับชั้นรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาสาระสำคัญของการบริการ สาธารณะ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ 5 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างวันที่ 1-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ได้

กรทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการร่วมกันในทันที ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการ และการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) ได้สรุปการจัดการบริการสาธารณะว่า การจัดการบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล การบริการสาธารณะนำไปสู่ประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

พชร เกษโกศล (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2) คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ฝึกอาชีพระยะสั้น เทศบาลนครปากเกร็ด ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ โครงการฝึกอาชีพระยะสั้น เทศบาลปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุก ด้าน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าในภาพรวม ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่เข้าร่วมโครงการ ประเภทของโครงการที่เข้าร่วมฝึกอบรม และระดับการรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฝึกอาชีพ ระยะสั้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัย ดังนี้

1.1 การวิจัยเอกสาร โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสาธารณสุข และ ความพึงพอใจในการบริการ

1.2 การศึกษาวิจัยภาคสนาม ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน 5 คน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตากภาคสนาม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure)

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเอาข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างมาจัดเป็นประเด็นๆ โดยเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงในรูปแบบการบรรยาย (Descriptive Research)

ผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยเอกสารสามารถสรุปได้ดังนี้

การบริหารสาธารณสุข เป็นการบริหารงานที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์และตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนเป็นวงกว้าง ซึ่งการบริหารสาธารณสุขนั้นเป็นแนวนโยบายมาจากภาครัฐส่วนกลาง โดยแบ่งอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้รับนโยบายเพื่อดำเนินการ โดยการบริการงานดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ซึ่งจะต้องมีการประสานงานหรือระหว่างภาคประชาชนและภาครัฐ ดังนั้นการศึกษาคุณภาพการให้บริการ จึงต้องมีการนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการมาบูรณาการในการศึกษาด้วย

ซึ่งความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ทัศนคติ ความคิด ความรู้สึก และการรับรู้ ของปัจเจกบุคคลต่อสิ่งหนึ่งๆ มีลักษณะเป็นนามธรรม ซึ่งแสดงออกเมื่อตนเองได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการของตนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งความพึงพอใจเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับมาจากการบริการ ซึ่งความพึงพอใจถูกนำมาเป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การซึ่งสามารถวัดได้จากการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งบริบทต่างๆภายในองค์การย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ จากการศึกษางานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วนั้น พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ประกอบไปด้วย 1) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 2) ขั้นตอนการบริการ 3) สภาพแวดล้อมในองค์การ 4) ระยะเวลาบริการ 5) ความสะดวกในการให้บริการ

จากการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการทำให้พบว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ผลจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล จากข้อค้นพบด้านต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปออกเป็นรายประเด็นที่ค้นพบได้ทั้งหมด 6 ประเด็น ได้แก่ 1) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 2) ขั้นตอนการบริการ 3) สภาพแวดล้อมในองค์การ 4) ระยะเวลาบริการ 5) ความสะดวกในการให้บริการ และ 6) ผู้นำขององค์การ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นที่ 1 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเกณฑ์ที่ประชาชนใช้วัดระดับของคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ขององค์การ เนื่องจาก

เจ้าหน้าที่ขององค์การมีหน้าที่ในการประสานงานระหว่างประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ และเผชิญหน้ากับประชาชนโดยตรง ดังนั้นสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ อาทิ การแต่งกาย พฤติกรรม การแสดงออก ความเอาใจใส่ ล้วนเป็นสิ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ

ประเด็นที่ 2 ขั้นตอนการบริการ ขั้นตอนการให้บริการเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงการวางระบบภายในขององค์การ ขั้นตอนการให้บริการมากเท่าไรก็แสดงถึงความซับซ้อนของภายในขององค์การ อีกทั้งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานภายใน รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในอีกด้วย

ประเด็นที่ 3 สภาพแวดล้อมในองค์การ สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในองค์การ ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นต่อการตื่นตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และเป็นแรงดึงดูดขององค์การต่อคนภายนอก ในแง่ของการบริการสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ดี จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นที่ 4 ระยะเวลาบริการ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ดีมีคุณภาพนั้นเป็นหนึ่งในภารกิจของหน่วยงานของภาครัฐ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติภารกิจใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อีกทั้ง เวลาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมาก ในมุมของการบริการ เวลาจึงถูกจัดเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถนำมาเป็นจุดแข็งที่ทำให้ประชาชนจดจำ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการได้

ประเด็นที่ 5 ความสะดวกในการให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรแสดงออกถึงความเอาใจใส่ประชาชน การอำนวยความสะดวกเป็นการกระทำที่ทางภาครัฐเอื้อเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวในรูปแบบของบริการสาธารณะ

ประเด็นที่ 6 ผู้นำขององค์การ ผู้นำองค์การถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในองค์การ เนื่องจากการผู้นำองค์การเป็นผู้รับเอานโยบายจากส่วนกลาง และนำมาปรับใช้ ดังนั้นการดำเนินการใดๆส่วนหนึ่งมาจากนโยบายของส่วนกลางและวิสัยทัศน์ของผู้นำองค์การเอง ดังนั้นผู้นำองค์การจะต้องใช้เครื่องมือในการสื่อสารในองค์การในการสร้างความรับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และให้ทุกคนรับทราบแนวทางการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งผู้นำยังสามารถเป็นแม่แบบทางพฤติกรรมให้บุคลากรได้ปฏิบัติตาม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แก้ว อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ ด้านระยะเวลาบริการ ด้านความสะอาดในการให้บริการ และ ด้านผู้นำขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยบุญศักดิ์ รามล (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการบริการของ บริษัท สหการประมูล

เนื่องจากงานวิจัยเรื่องนี้ดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยคุณภาพ ทำให้ทราบถึงข้อคิดเห็นของประชาชนเพียงบางกลุ่มเท่านั้น สำหรับการศึกษาคั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน หรือเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ลุ่มลึกมากขึ้น และจะทำให้ถึงตัวแปรแฝงเกี่ยวกับการศึกษาเกี่ยวกับการบริการอีกด้วย

บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภพัทธ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ*. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2562 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=9&bookID=1285&read=true&count=true.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2561). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ฝึกอาชีพพระยาลิ้น เทศบาลนครปากเกร็ด*. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล; Vol 4 No 2 (2017): July - December; 245-267.

บุญศักดิ์ รามล. (2553). ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการบริการของ บริษัท สหการ
ประมูล จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพชร เกษโกศล. (2562). อิทธิพลของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อ
ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท ในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์; Vol 4
No 3 .