



# คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

วาสนา ศรีวิสัย<sup>1</sup>, เภญาศิริ งามสอาด<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวความคิดศึกษาจาก Millet ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำนวนประชากร 6,299 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

## บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการด้านหน้าที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ภายใต้หลักการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีภารกิจสำคัญในการจัดบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมอาชีพ สุขภาพ และสวัสดิการสังคม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564) ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพและความชอบธรรมของ อบต. ในฐานะกลไกการปกครองท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ต้องเผชิญกับความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และได้มาตรฐาน การให้บริการที่มีคุณภาพจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน อันเป็นรากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน อบต. เจริญธรรม จึงมีความสำคัญต่อการยกระดับการบริหารราชการที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

แม้ อบต. เจริญธรรมจะพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ดี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเผชิญความท้าทายด้านบุคลากร ทั้งจำนวนไม่เพียงพอ ทักษะการสื่อสารและจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนขวัญกำลังใจในการทำงาน รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ปัญหาดังกล่าวทำให้ผลการให้บริการจริงอาจไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ก่อให้เกิดข้อร้องเรียนและความไม่เชื่อมั่น การวิจัยจึงมุ่งเติมเต็มข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยประเมินคุณภาพบริการตามมิติ SERVQUAL ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ เพื่อระบุมิติที่ควรเร่งพัฒนาอย่างตรงจุด (สุรศักดิ์ แก้วปาน, 2564)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. เจริญธรรม มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและการปฏิรูประบบราชการท้องถิ่น โดยผลการประเมินทำหน้าที่เป็นข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและหน่วยงาน คุณภาพบริการครอบคลุมทั้งมารยาท ความสามารถในการทำงาน และความถูกต้องตามกฎหมาย หากพบจุดอ่อนในมิติใด เช่น การตอบสนองต่อปัญหา ผู้บริหารสามารถกำหนดมาตรการพัฒนาได้อย่างตรงจุด การวิจัยจึงช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานบริการและวัฒนธรรมองค์กรที่ดีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. เจริญธรรม จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและปฏิบัติการเพื่อยกระดับการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะเมื่อพบว่าปัจจัยใดส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด จะสามารถพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างตรงจุด อีกทั้งยังเสริมพลังการตรวจสอบของประชาชนและนำไปสู่การพัฒนาการบริหารท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม (ทวีศักดิ์ ชัยชนะ, 2564) ทั้งนี้ การวิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความแตกต่างตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สอดคล้องระหว่างการให้บริการกับความต้องการของประชาชนอย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีของ มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397) การศึกษครั้งนี้กำหนดสมมติฐาน 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรมอยู่ในระดับมาก และ 2) ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม แบบประมาณค่า 5 ระดับสอบถามข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม จำนวนประชากร 6,299 คน จาก 8 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม, 2567) นำมาคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 376 คน และสุ่มอย่างง่าย เก็บข้อมูลช่วงเดือน กรกฎาคม ถึง เดือน ตุลาคม 2568 วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test และ F-test (One-way ANOVA)

## สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ และต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ วรรณีย์ และ สุวรรณ เดชน้อย (2563) รวมทั้ง อริยะ เป็นคุ้มภัย และคณะ (2561) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แม้ลำดับค่าที่ได้คะแนนสูงสุดจะแตกต่างกัน ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อธิภัทร กิจจารักษ์ และคณะ (2563) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบจ. อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ความโดดเด่นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของ อบต. เจริญธรรม อาจสะท้อนการเน้นพัฒนานวัตกรรมหรือการปรับปรุงรูปแบบบริการอย่างต่อเนื่องในพื้นที่

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการมีลักษณะเป็นมาตรฐานเดียวและรับรู้ได้อย่างเสมอภาคในทุกกลุ่มประชาชน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ วรรณีย์ และ สุวรรณ เดชน้อย (2563) ที่พบว่าเพศและอายุไม่ส่งผลกระทบต่อประเมินคุณภาพบริการ รวมถึงงานของ กัลยกร เทียนดี (2559) ที่รายงานผลไม่แตกต่างกันในด้านเพศและอายุ และงานของ อุไรวรรณ วงศ์ลักษณ์ (2565) ที่พบว่าอายุและรายได้ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ข้อค้นพบเหล่านี้สนับสนุนว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้มให้บริการอย่างเป็นกลางและมีมาตรฐานเดียวกันต่อประชาชนทุกกลุ่ม

## เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). คู่มือการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. โรงพิมพ์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กัลยกร เทียนดี. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีศักดิ์ ชัยชนะ. (2564). แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการของราชการไทยในยุคดิจิทัล. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อธิภัทร กิจจารักษ์, ดวงใจ ปินตามูล, ดั่งนภสร ณ ป้อมเพชร, อรุณ สนใจ, และ สุกชัย ศรีทศ. (2563). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารการวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 12(2), 128-140.
- ภาณุวัฒน์ วรรณีย์, และ สุวรรณ เดชน้อย. (2563). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการ วิทยาลัยนครราชสีมา, 12(1), 83-93.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). คู่มือการบริหารราชการเพื่อความเป็นเลิศ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุรศักดิ์ แก้วปาน. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้คุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารวิจัยท้องถิ่น, 9(2), 70-85.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม. (2567). รายงานประจำปี 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม.
- อุไรวรรณ วงศ์ลักษณ์. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ.
- อริยะ เป็นคุ้มภัย, ศุภกิจ ศรีสารคาม และ สุวรรณ ศรีภูมิ. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนอาน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์. วารสารวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 11(1), 227-246.