

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย
อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**
**People's Satisfaction to the Service of Mae La Noi Subdistrict Administration
Organization, Mae La Noi District, Mae Hong Son Province**

นันทกา สายสวาท* ภฤดา กาญจนพชัย* ปรีดา วานิชภูมิ*
ปิยวัฒน์ เมืองธรรม* ธนันทธร สิริพัชรกร*
Nantaka Saisawad* Parueda Karnchanapayap* Preeda Wanichpum*
Piyawat Muangthum* Tanantorn Siripatcharongkool*
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*
Pacific Institute of Management Science*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย จำนวน 371 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t - test และ F-test (One - way ANOVA) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, องค์การบริหารส่วนตำบล, การให้บริการ, แม่ลาน้อย ,แม่ฮ่องสอน.

Abstract

The research on the satisfaction of the people with the services of the administrators of Mae La Noi Subdistrict, Mae Loi District, Mae Hong Son Province, had reasons for studying the level of understanding of customers towards services of the Mae Noi Administrative Organization and for peace. Public happiness To the services of the Mae La Noi Subdistrict Administrative Room, Mae La Noi District, Tak Fon District and the wearable, the users were 371 persons who

received services from Mae La Noi Sub-District Employees. Statistics used in including frequency (frequency) percentage value (percentage value) Each (mean), bend (Standard Deviation), t-test and F-test (One-way ANOVA) were statistically significant at level 05.

The satisfaction of the public with the service of the administrative staff of Mae La Noi Sub-district, Mae Loi District, Mae Hong Son Province, in general, was at a high level when considering on a particular aspect that had problems of satisfaction was the continual service. Is In terms of honest service, timely service, thoughtful service, and thorough service

The results of the study of differences of understanding of customer satisfaction towards service of the Mae Noi Sub-District Administrative Office, Mae La Noi District, Mae Hong Son Province, opinions on the satisfaction of the administrative services. Mae Loy Subdistrict, Mae La Noi District, Mae Hong Son Province is no different.

Keywords: satisfaction, sub-district administrative organization, service, Mae La Noi, Mae Hong Son.

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบ ประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความ ต้องการของสมาชิกในท้องถิ่นซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบ ประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กร ปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น)

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะ เป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิด ความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประชาชน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยเอง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย เป็น หน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาด ประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อน และในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะ ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย จึงเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยได้รับทราบปัญหาและ ความต้องการของประชาชน

อย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ว่ามีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

คำถามการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยให้บริการแก่ประชาชนในระดับใด และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สมมติฐานการวิจัย

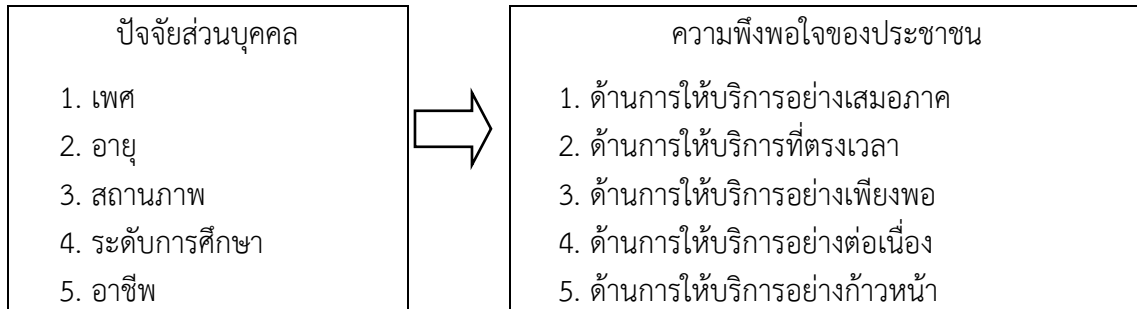
1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย แตกต่างกัน
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล แม่ลาน้อย แตกต่างกัน
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยแตกต่างกัน
4. กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยแตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ใน 5 ด้าน ตามแนวความคิดและทฤษฎีของมิลเลทท์ มิลเลตต์ (Millett อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสินธุ์สกุล 2538, 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ขอบเขตด้าน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน 11 หมู่บ้าน จำนวน 5,315 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้วิจัยทำการคำนวณค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ยามาเน่ (สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2562) ได้ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นที่ 95% จากขนาดประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 371 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 5 เดือน ตั้งแต่ เดือน มีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่ด้วยตนเอง ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล วิเคราะห์ คำนวณด้วย โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ ต่อเดือนของครัวเรือน โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ และคารอยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ศึกษาวิเคราะห์สมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-test และเมื่อผลการวิเคราะห์ F-test เกิดความแตกต่างใช้ค่าสถิติ LSD ในการทดสอบความแตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.53 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.92 มีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.45 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.22 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 82.21
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.56$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.50$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.50$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.39$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.36$)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งพบว่า เพศชายและเพศหญิงของอาสาสมัครพัฒนาชุมชนต่างกันความพึงพอใจต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน (ค่า t เท่ากับ .359) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานะภาพต่างกัน ความพึงพอใจต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน (ค่า F เท่ากับ .645) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน (ค่า F เท่ากับ .773) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน (ค่า F เท่ากับ .869) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยมีการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเสมอภาค ตรงเวลา และให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2554) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ

งานวิจัยของอาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของอามีเนาะ ยะมา .(2559). พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมืองจังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์. (2554). พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอามีเนาะ ยะมา (2559) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมืองจังหวัดยะลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจใน เรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่าอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การชำระภาษี การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด เป็นต้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตามระเบียบขั้นตอน และแบบฟอร์ม สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิภา ไตลังคะ. (2554). ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกระบวนการสิ่งทื่องค์การบริหารส่วนตำบลทำได้อย่างดี คือ เรื่องระยะเวลาทำการและความยุติธรรมในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม การให้บริการไม่ล่าช้า ตรงตามเวลาที่พึงเป็น

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่ามีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และอาคารสถานที่มีความเหมาะสม มีจุดรองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณวิภา ไตลังคะ. (2554). พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของการจัดสถานที่ที่มีความสะดวก สะอาดพร้อมการจัดโต๊ะที่นั่ง รวมถึงการจัดน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.29 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.80 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของอามีเนาะ ยะมา (2559) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมืองจังหวัดยะลา ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/LINE/Facebook) สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์. (2554). พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา. (2559). พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้อง

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนด้านเพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันไม่ผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2554) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ วรรณวิสุข. (2556). พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอ เขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ บุญภา. (2557). ที่พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

กล่าวได้ว่าการที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพึงพอใจมากและเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความไม่แตกต่างกัน อาจมาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุดเน้น ความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก และผู้บริหารมีนโยบายแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย ย่างแก่การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย จึงทำให้ประชาชนไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง อายุเท่าไร ประกอบอาชีพอะไร จบการศึกษาระดับไหน มีรายได้มากหรือน้อย ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ เพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

บรรณานุกรม

- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณวิภา ไตลังคะ. (2554). การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล. วารสารวิชาการ. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. สำนักบริการวิชาการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดารัตน์ พังงา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี่ จังหวัดชุมพร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อามีเนาะ ยะมา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.