

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท

อาจารย์ ประจวบเหมาะ¹ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์²

ธารทิพย์ พจน์สุภาพ³ ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 31 แห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเชิงปริมาณจากแบบสอบถามโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.62$) หรือร้อยละ 95.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.85 รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.70 ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.68 และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.59$) หรือ ร้อยละ 95.53

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการและระยองมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนในจังหวัดชัยนาท ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

39/1 ถนนรัชดาภิเษก, แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร, กรุงเทพมหานคร 10900, ประเทศไทย

อีเมล: nat4706@neu.ac.th

² คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

⁴ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ (Pongngam, 2013)

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาท ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (good governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถ

ปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงแค่ผู้ต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐ พึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการทำให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (service quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึงในเรื่องเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (Department of Local Administration, 2015)

ในปีงบประมาณ 2560 คณะผู้วิจัยได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ ชัยนาท และระยอง ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเกี่ยวกับเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ชัยนาท และระยอง แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ชัยนาท และระยอง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ชัยนาท และระยอง

3. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยที่ได้มอบหมายให้คณะผู้วิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 31 แห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดระยอง และจังหวัดชัยนาท โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ ดังกล่าวได้ทำสัญญาจ้างกับคณะผู้วิจัยเพื่อดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ข้อมูลดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)	รูปแบบ	
		เทศบาลตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบล
จังหวัดสมุทรปราการ	23	3	20
จังหวัดระยอง	5	2	3
จังหวัดชัยนาท	3	3	-

4. ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษานี้มีระยะเวลาศึกษาจำนวน 12 เดือน ในช่วงเดือนวันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมาย

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่า บริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจ ในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

Chouprasert (2009) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Chalermchirarat (2010) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

คุณภาพบริการ

เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการ แต่นักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้คำนิยาม และแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้น่าสนใจ ดังนี้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิด

ขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Chouprasert (2009) ได้กล่าวว่า บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ถูกคาดหวังไว้ดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อองค์กรที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้น การเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน

การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างควมไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีควมหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างควมไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดควมพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Rust and Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์ โดยร่วมที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Daechakooop (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหาอุปสรรคในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สอบถามผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งสัมภาษณ์เก็บข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองตามวัน เวลาที่นัดหมาย

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และความพึงพอใจ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกลุ่มตัวอย่างโดยห่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำค่าที่ได้เปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายส่วนการแปลผลใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

- ค่าคะแนน 5 คะแนน หมายถึง พอใจมากที่สุด
 ค่าคะแนน 4 คะแนน หมายถึง พอใจมาก
 ค่าคะแนน 3 คะแนน หมายถึง พอใจปานกลาง
 ค่าคะแนน 2 คะแนน หมายถึง พอใจน้อย
 ค่าคะแนน 1 คะแนน หมายถึง ควรปรับปรุง

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (Srisaard, 2013)

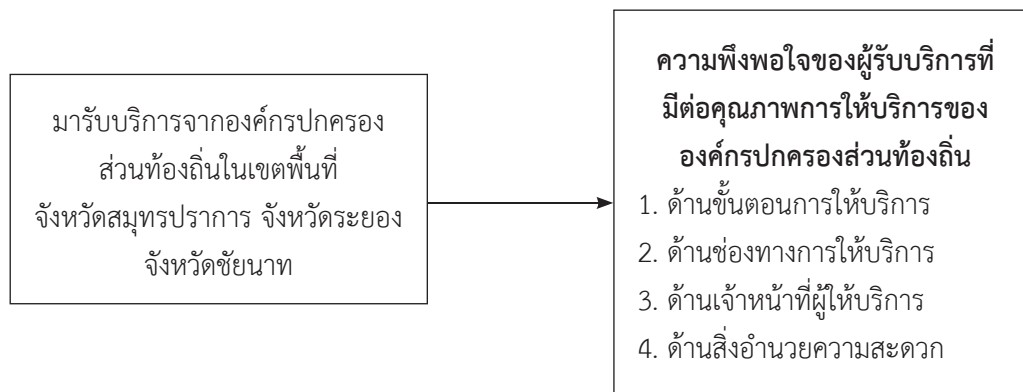
คะแนน	1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน	1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน	2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน	3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างรายจังหวัดโดยการทดสอบค่า t-test สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (frequency) สถิติ และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way ANOVA

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน และแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการเพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการควบคุม การติดตาม และตรวจสอบการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน



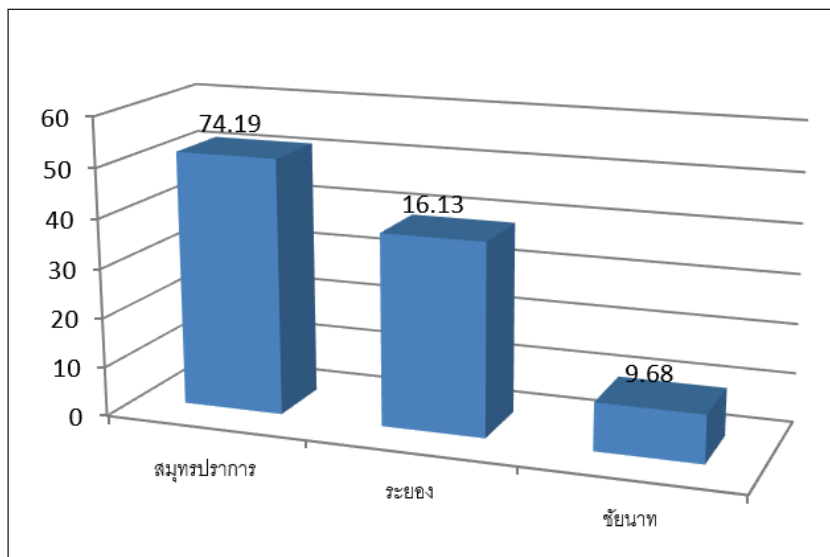
ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

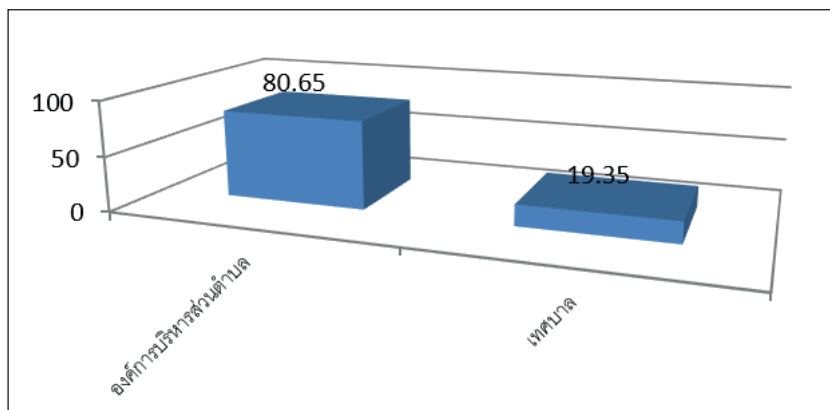
จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 31 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ คิดเป็นร้อยละ 74.19 รองลงมา คือ จังหวัดระยอง คิดเป็นร้อยละ 16.13 และจังหวัดชัยนาท คิดเป็นร้อยละ 9.68 ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมินความพึงพอใจแยกเป็นรายจังหวัด



ภาพ 3 ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากภาพ 3 สำหรับการจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ มีรูปแบบเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 80.65 รองลงมา คือ เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 19.35

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79, SD = 0.62$) หรือ

ร้อยละ 95.69 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.79, SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.85 รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.79, SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.70 ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.78, SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.68 และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.78, SD = 0.59$) หรือร้อยละ 95.53 ดังตาราง 2

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	ร้อยละ	\bar{X}	(SD)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	95.70	4.79	0.63	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.53	4.78	0.59	มากที่สุด
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	95.68	4.78	0.63	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.85	4.79	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	95.69	4.78	0.62	มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ส่วนด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการนั้น มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ และด้านช่องทางการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสารอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นบางแห่งที่อยู่ห่างไกล

ชุมชน อาจจะได้รับบริการไม่ถึง

2. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายจังหวัด อยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.78, SD = 0.62$) หรือร้อยละ 95.66 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า จังหวัดสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.78, SD = 0.62$) หรือร้อยละ 95.69 รองลงมา เป็นจังหวัดระยอง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.78, SD = 0.61$) หรือร้อยละ 95.68 และจังหวัดชัยนาท โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.78, SD = 0.62$) หรือร้อยละ 95.61 ดังตาราง 2 จะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการในทุกจังหวัดมีความพึงพอใจในเกณฑ์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายจังหวัด

จังหวัด	ร้อยละ	\bar{X}	(SD)	ระดับความพึงพอใจ
ชัยนาท	95.61	4.78	0.62	มากที่สุด
ระยอง	95.68	4.78	0.61	มากที่สุด
สมุทรปราการ	95.69	4.78	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.66	4.78	0.62	มากที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และ ชัยนาท

ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ชัยนาท และระยอง มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ผู้รับบริการในจังหวัดชัยนาทมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากกว่าด้านอื่นๆ สำหรับผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ และระยองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าด้านอื่นๆ (ดังตาราง 4-5) ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ อาทิเช่น องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ส่วนใหญ่ติดกับเมืองหลวงห่างจากใจกลางเมืองกรุงเทพมหานครเพียง 25 กิโลเมตร และยังเป็นที่ตั้งของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งรัฐบาลได้

กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมือง ดังนั้น นอกจากนี่จึงทำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมและความทันสมัยเพียงพอที่จะรองรับผู้มาใช้บริการและต้องมีความพร้อมในการรองรับผู้มารับบริการ ด้านการเสียภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนของร้านค้าในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นต้น สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง อาทิเช่น เทศบาลตำบลพลลา พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา พื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพลลา ซึ่งมีหาดพลลาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง แม้จะเป็นชายทะเลที่อยู่ใกล้เมืองและเขตอุตสาหกรรม แต่หาดพลลาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีครบครันแทบทุกด้านของท่องเที่ยวและการพักผ่อน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลพลลา ซึ่งอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดระยอง จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและเพียงพอที่จะให้บริการทั้งประชาชน และนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน

ตาราง 4

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ

จังหวัด	ด้านที่ประเมิน				F	Sig.
	ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ชัยนาท	4.41 (0.198)	4.47 (0.176)	4.39 (0.213)	4.44 (0.255)	3.186	0.044*
ระยอง	4.13 (0.260)	4.17 (0.198)	4.07 (0.248)	4.45 (0.184)	0.132	0.879
สมุทรปราการ	4.41 (0.109)	4.57 (0.198)	4.38 (0.21)	4.59 (0.042)	6.064	0.006*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5

การทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการในด้านต่างๆ

จังหวัด	ด้านที่ประเมิน	\bar{X}	1	2	3	4
ชัยนาท	1	4.41		0.72	0.536	.0330
	2	4.47			0.890	0.013
	3	4.39				0.016*
	4	4.44				
สมุทรปราการ	1	4.41		0.010*	0.626	0.879
	2	4.57			0.420	0.590
	3	4.38				0.003*
	4	4.59				

หมายเหตุ : 1 หมายถึง ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

2 หมายถึง ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

3 หมายถึง ความพึงพอใจด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

4 หมายถึง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่อยู่ในรูปแบบเทศบาลและรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ดังตาราง 6)

ตาราง 6

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านที่ประเมิน	รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		t	Sig.
	เทศบาล (\bar{X}) (SD)	อบต. (\bar{X}) (SD)		
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.42 (0.157)	4.40 (0.201)	0.139	0.711
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.40 (0.170)	4.45 (0.190)	0.318	0.574
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37 (0.164)	4.42 (0.218)	0.054	0.816
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45 (0.155)	4.43 (0.156)	0.185	0.690
รวม	4.41 (0.158)	4.42 (0.218)	0.023	0.88

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริหารในชุมชนส่วนมาก ขาดความเข้าใจในการมีส่วนร่วม และในรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานในกิจกรรมหรือโครงการ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับวิธี

การดำเนินงานต่างๆ เป็นแต่เพียงสนับสนุนความเห็นหรือแนวทางการดำเนินงานของผู้นำ จึงควรให้มีการจัดกิจกรรมหรือเวทีแลกเปลี่ยน เรียนรู้ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เป็นประโยชน์ เช่น มีชุมชนออนไลน์ หรือควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการกล้าแสดงออก ตลอดถึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินงาน กิจกรรมต่างๆ มากยิ่งกว่าที่เป็นอยู่ และควรให้ความสำคัญยกย่องปราชญ์ชาวบ้าน และส่งเสริมถ่ายทอดภูมิปัญญา

ท้องถิ่นต่างๆ ในชุมชนให้ประชาชนได้รับรู้และนำไปปฏิบัติ

2. การบริหารจัดการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วนไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล นั่นคือการบริหารที่ไม่เป็นไปตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3. โครงการและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมากเน้นการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะถนน ไฟฟ้า ประปา หมู่บ้านซึ่งโครงการที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจของชุมชน เช่น วิสาหกิจชุมชน การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ OTOP โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ 2560 เป็นการสำรวจข้อมูลจากผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชัยนาท ระยอง สมุทรปราการ จำนวน 31 แห่ง โดยทำการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ รองลงมา คือ จังหวัดระยอง และจังหวัดชัยนาท ตามลำดับ และมีรูปแบบ

การปกครองส่วนใหญเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมา คือ เทศบาลตำบล

2. การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมการศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.62$) หรือร้อยละ 95.69 โดยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.85 เนื่องจากความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.70 ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.63$) หรือร้อยละ 95.68 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.59$) หรือร้อยละ 95.53 และเมื่อแยกเป็นรายจังหวัด พบว่า จังหวัดสมุทรปราการ เป็นจังหวัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาจังหวัดระยอง และจังหวัดชัยนาท ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายจังหวัด และ

บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดระยองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าด้านอื่นๆ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Nammeung (2017) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (customer satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แสดงว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วจากช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะตามแนวคิดของ Penchansky and Thomas (1981) ที่มีแนวคิดว่าการให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่าง ผู้ใช้บริการและระบบของการให้บริการที่หน่วยงานนั้น จัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ

ในขณะที่การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชัยนาทและสมุทรปราการ มี

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ไม่แตกต่างกัน นั่นคือในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีลักษณะที่เหมือนกัน นอกจากนี้เทศบาลที่ศึกษาส่วนมากมีฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงมีทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ในสำนักงาน ไม่แตกต่างกับองค์การบริหารส่วนตำบลมากนัก

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการในจังหวัดชัยนาทและสมุทรปราการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการบริการเป็นอันดับแรก ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเตรียมความพร้อมทุกมิติให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2. จากความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านโครงการและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และควรจะต้องปรับปรุงการบริหารจัดการในชุมชนให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความเข้มแข็งขององค์กร เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งจัดทำโครงการหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น การสร้างจิตสำนึกของประชาชนให้มากขึ้น การเสริมสร้างอาชีพหลักให้เข้มแข็ง ได้แก่ ชาวนาในจังหวัดชัยนาท เป็นต้น

Reference

- Allport, G. W. (1967). "Attitudes", In Fishbein, M. (ed.). *Theory and measurement*. New York : John Wiley and sons.
- Chalermchirarat, V. (2010). *Quality in service* (5th edition). Bangkok: fine print. [In Thai]
- Chom Bueng Rajabhat University. (2016). *On the evaluation of people's satisfaction toward the service of the district administration organization, Bo, Lee district, Chiang Mai*. [In Thai]
- Choupraseart, C. (2009). *Marketing services*. Bangkok: SE-EDUCATION. [In Thai]
- Daechakoop J. (2012). *Basic knowledge of service psychology in the instructional package. Service Psychology Unit 1-7*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat University. [In Thai]
- Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York : John Willey & Sons.
- Department of Local Administration. (2015). *Guide to monitoring and evaluating the preparation and conversion of the plan into the practice of the local administration*. Bangkok. [In Thai]
- Etzel, M..J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Faculty of Humanities and Social Sciences Lampang Rajabhat University. (2016) *Public satisfaction on service of Wang Din District Municipality, Lamphun Province*. Lampang Rajabhat University. [In Thai]
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Kolter, P. (2010). *Marketing management* (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the publics service: The quest for effective performance*. New York : MCGraw - Hill.
- Nammeung, C. (2017). *Customer satisfaction in terms of quality of services, services, subsistence allowances, elderly and disabled people, Municipality of Mae Ping District, Muang District, Phayao Province*. [In Thai]
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Puang-ngam, K. (2013). *Local goverment principles and new dimensions in the future*. Bangkok : Winyuchom. [In Thai]
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. USA: SAGE.
- Srisaard, B. (2013). *Preliminary research*. Bangkok : Suveeriyasarn. [In Thai]
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2016). Satisfaction of service recipients on service of Bangkruay Municipality, Bang Kruay District, Nonthaburi Province. [In Thai]