

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ Customer satisfaction with the service of Prae Provincial Administration

กัญญารัตน์ จงวิลเกษม  
Kanyarat Chongwilaikasem  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
Suan Sunandha Rajabhat University

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.37$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.58$ ) รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.43$ ) และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ ) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้ามีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

**คำสำคัญ:** งานบริการ, ผู้รับบริการ, ความพึงพอใจ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่.

## Abstract

Subject research Satisfaction of service recipients towards the services of Phrae Provincial Administrative Organization. Objectives to study the level of service recipients' satisfaction towards the services of the Phrae Provincial Administrative Organization. The study found that From the survey on the satisfaction of service recipients with the services of the Phrae Provincial Administrative Organization. From the service recipients of the local government organization, it was found that the overall satisfaction level was the highest ( $\bar{X}$  = 4.37). With the highest mean Was at the highest level ( $\bar{X}$  = 4.58), followed by equality in service. Were at the highest level ( $\bar{X}$  = 4.43) and the environment of the Tambon Administrative Organization. Has the lowest average Is very high ( $\bar{X}$  = 4.16) respectively. The samples used in this research. A total of 260 people were used Accidental Sampling. The tool used in this study was a questionnaire. A questionnaire on the client's satisfaction towards the services of Phrae Provincial Administrative Organization in 5 aspects, the duration of service. The accuracy of the work Equality in service Manners of service personnel And environment of the Phrae Provincial Administrative Organization They are characterized by a five rating scale: most, most, moderate, less and least. Data collection The student collects the data by himself. To carry out data collection by distributing questionnaires And collecting questionnaires from respondents Take the questionnaire to check the correctness and completeness. And processed with statistical packages The statistics used in this data analysis are Frequencies, Percentage, Mean.

**Keywords:** service, customer, satisfaction, Prae Provincial Administration.

## บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจคือ รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนดอันประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมากนั้นคือ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดการบริการสาธารณะระดับชุมชน สำหรับส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ตามลำดับโดยส่วนราชการเหล่านี้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น

ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรูปแบบดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครอง และบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้เพราะ (1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง (4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (5) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และ (6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

ประเทศไทยได้มีการพัฒนาการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 1893 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2475 จึงมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตยจนถึงปัจจุบัน ได้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ต่างมีหน้าที่ในการบริหารราชการที่แต่ละหน่วยงานจะทำหน้าที่หลักในการประสานงานระหว่างกันเพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนด้วยความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด (จิรวรรณ อินทริยสังวร, 2552: 1)

กระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง และด้านการบริการประชาชน ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการประชาชนซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้อง เพื่อเปลี่ยนสภาพสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่า ประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก (สมชาติ กิจยรรยงและจรีชา ใจเปี่ยม, 2552:15)หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนมีหลายหน่วยงาน การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนมีหลายรูปแบบ ตั้งแต่การให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงการให้บริการที่สลับซับซ้อน ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะให้บริการในลักษณะให้คุณประโยชน์แก่ประชาชน โดยประชาชนเป็นผู้มาขอใช้บริการ ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ปรับบทบาทของตนเอง มีการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมาย มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (ไพบุลย์

ช่างเรียน, 2552: 14) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่พื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบ ลุ่มฉะฉานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่จึงมีภารกิจในการให้บริการ ประชาชน เป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการนำบริการของรัฐไปสู่ประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก น้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมี บทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการ บริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มาก ที่สุดเท่าที่จะมากได้ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ว่ามีบริการให้บริการประชาชน ที่ทำให้ประชาชนได้รับ ทราบและตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ซึ่ง ทั้งหมดที่กล่าวมานี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550: 202-203)

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แพร่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 260 คน จากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (ยูทช โภยวรรณ, 2550)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อย ที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อทำการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 260 ฉบับ มาตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์น้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อ

2. นำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

### ผลการวิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ตามลำดับ

ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหันุนใจ ไม่ใช้อารมณ์แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด

ที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการและช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

### อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิตรา เชื้อนขันธุ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการ

ให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิยะดา ดีระแพทย์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมสู่การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ทิศนะต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายการถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคม ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่าต้องประกอบด้วยความพร้อมด้านต่าง ๆ คือ ด้านบุคลากร ด้านโครงการขององค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.60$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุทิษฐ์ กุลสอน (2550 : บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุกอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) และเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการแอล เอส ดี (LSD) โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหันงัดใจ ไม่ใช้อารมณ์แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ แสงรวี น้อยแสง (2555:บทคัดย่อ)

ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีศรีมาศ อำเภอศรีมาศ จังหวัดสุโขทัย และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะตลอดจนนำผลการศึกษาที่ได้รับใช้ในการปรับปรุง พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีศรีมาศ อำเภอศรีมาศ จังหวัดสุโขทัยโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีศรีมาศ อำเภอศรีมาศ จังหวัดสุโขทัย จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีอาชีพเกษตรกร มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท โดยมีความพึงพอใจทุกด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอันดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการและช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ สุชาติ คิดสำราญ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการบริการส่วนสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียงจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 392 คนส่วนมาก เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส สมรส มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางปะองจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการด้านอาคารสถานที่และน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้ายคือด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับแต่ละงาน
2. ควรจะปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเข้มแข็งขององค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จิรวรรณ อินทรีย์สังวรรณ. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสามปี :กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแพร่ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ไพบูลย์ ช่างเรียน. (2552). *วัฒนธรรมการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). *หลักการทํารว้จ้ยและการทํารว้วิทยานิพนธ*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี.(2550). *TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: เนชั่นบุ๊คส์.
- วิยะดา ตีระแพทย์. (2542). *การนำนโยบายการถ่ายโอนงานสวัสดิการสังคมสู่การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง และจිරขา ใจเปี่ยม. (2552). *เกมกิจกรรมเพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพมหานคร: พาวเวอร์พลูไลฟ์.
- สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ใน อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- แสงรวี น้อยแสง. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีศรีมาศ อำเภอศรีมาศ จังหวัดสุโขทัย*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.
- อุทิศย์ กุลสอน. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.