# Citizens' Satisfaction with the Services of Local Administration Organizations in the Southern Provinces in the Fiscal Year 2015

Sutham Khanapsak
Assistant Professor, Faculty of Economics, Economics and Business Administration,
Thaksin University

**Abstract**

This study aims to examine and compare the level of satisfaction and suggestions of citizens served by their local administration organizations in southern provinces in the fiscal year 2015. Data on citizens' satisfaction were collected from 194 sub-district administration organizations and municipalities in eight provinces: Krabi, Nakhon Si Thammarat, Narathiwat Phatthalung, Satun, Songkhla, Surat Thani, and Yala. The study examined four components of service quality—i.e., processes, channels, officers, and facilities—by means of opinion surveys. Analytical techniques included percentage, means, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Findings indicate that overall citizens' satisfaction was very high ($\bar{x}$ = 4.49). Citizens' satisfaction with the service providing officers ranks the highest ($\bar{x}$ = 4.60), followed by satisfaction with processes ($\bar{x}$ = 4.47), channels, and facilities ($\bar{x}$ = 4.44). By comparing citizens' satisfaction, the results show that living in different provinces and types of local administration organizations does not lead to different levels of satisfaction, at the 0.05 level of significance.

**Keywords:** Service, Customer, Satisfaction, Local Administration

# ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

สุธรรม ขนาบศักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าทีเทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One –Way Anova) พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ = 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{x}$ = 4.60) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}$ = 4.47) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}$ = 4.44) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** งานบริการ ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**บทนำ**

ในปัจจุบัน การบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) โดยภาครัฐได้กระจายอำนาจให้กับส่วนราชการท้องถิ่นมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะ 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง (Puang-ngam, 2007) อย่างไรก็ตาม ส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุนและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ดังนั้น ในแต่ละปีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง และ 4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เป็นกลางและได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2: ด้านคุณภาพการให้บริการ จากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนหนึ่งในเขตภาคใต้ได้ดำเนินการว่าจ้างมหาวิทยาลัยทักษิณ เป็นผู้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาสและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวไปใช้ประกอบการประเมินของคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดต่างๆ ดังกล่าว นอกจากนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ จะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**สมมติฐานของการวิจัย**

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก
2. จังหวัดที่อาศัยอยู่ของผู้รับบริการ และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

**แนวคิดทฤษฎีที่ใช้**

**1. ความหมายของความพึงพอใจ**

Thatsiwat (2009) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

Horayangkura (2006) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี–เลว พอใจ–ไม่พอใจ สนใจ–ไม่สนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

**2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (Mahasarakham University, n.d.)

**2.1 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ** องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

**2.1.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ**

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการ ที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ รวมทั้งความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

**2.1.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ** สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ เมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อๆ ไป

ดังนั้น ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

**2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

**2.2.1 ผลิตภัณฑ์บริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

**2.2.2 ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

**2.2.3 สถานที่บริการ** การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ

**2.2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

**2.2.5 ผู้ให้บริการ** ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

**2.2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

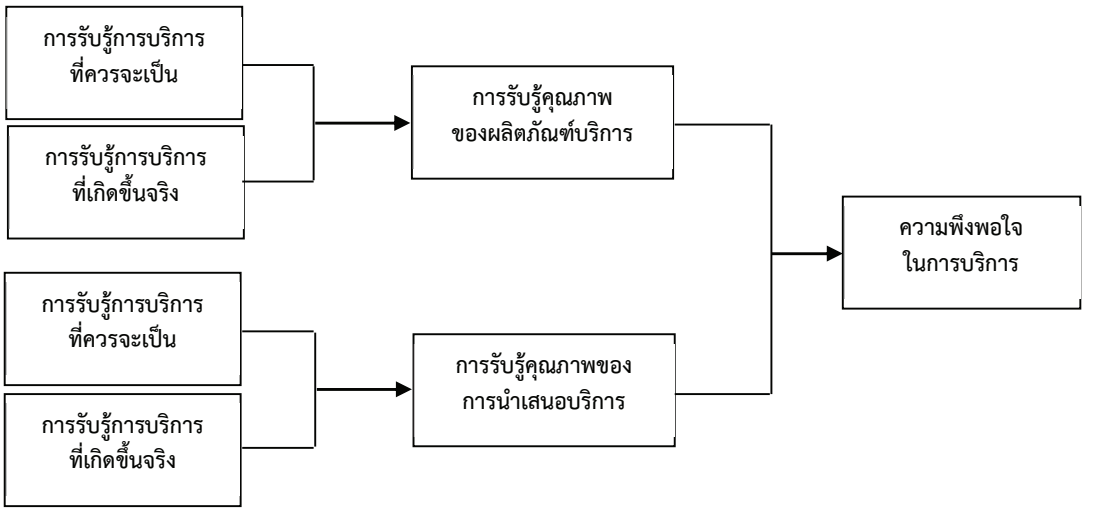
**2.2.7 กระบวนการบริการ** ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

**2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

**2.3.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

**2.3.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง ซึ่งแสดงแผนภาพได้ดังนี้




**ภาพที่ 1** องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

นอกจากนั้น Allport (1967 : 3-6) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจที่ประกอบด้วย (1) ด้านความรู้สึก (affective) ที่รู้สึกพอใจเห็นใจ หรือรู้สึกตรงข้ามที่ไม่พอใจ ไม่ชอบ เป็นต้น (2) ด้านความคิด (cognitive) ที่บุคคลมีความคิดว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น และ (3) ด้านพฤติกรรม (behavior) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง

**2.4 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ** การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

**2.4.1 การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ** ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์การ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาด การสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจากภายนอกและภายในองค์การ ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง และข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริหารให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

**2.4.2 การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน** ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูล ที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่องและข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์การ โดยคำนึงถึงความชัดเจนและผลในทางปฏิบัติของนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ และความพร้อมขององค์การ และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการ และคุณภาพของการบริการต่อผู้บริการ

**2.4.3 การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ** ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์การโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การเช่นเดียวกัน กับการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้องค์การบริการต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสาร ต่อการสร้างความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการซึ่งเปรียบเสมือนการให้คำมั่นสัญญาในการบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

**2.4.4 การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน** การพัฒนาบุคลากรในองค์การบริการให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มจากให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของลูกค้า และความพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการลูกค้า

**2.4.5 การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล** ผู้บริหารการบริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผนจัดการ การออกแบบผลิตภัณฑ์บริการ จนถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ “การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ” อย่างแท้จริง ทั้งนี้องค์การบริการจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผลกิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การบริการ ให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการชี้แนะให้เห็นโอกาสในการนำเสนอบริการใหม่ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการเพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นนามธรรมที่มีลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่างการคาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริง กล่าวคือ หากความคาดหวังสูงกว่าความเป็นจริง ผู้รับบริการนั้นก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ตรงกันข้ามหากความเป็นจริงสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งความพึงพอใจมีความสำคัญทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการได้พัฒนางานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น

การที่ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ นั่นคือ 1) ผลิตภัณฑ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7) กระบวนการบริการ องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยการตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แล้วจึงกำหนดเป้าหมาย/ทิศทางขององค์กรพร้อมกลยุทธ์การบริหาร รวมทั้งพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน และมีการประเมินผลเป็นระยะๆ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการในปีนั้นๆ สอบถามความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**สุธรรม ขนาบศักดิ์** (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ = 4.42) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{x}$ = 4.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}$ = 4.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}$ = 4.38) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่นๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ** (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

**กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ** (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

**ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ** (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการเรื่องความตรง

ต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา คือ ความชัดเจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเรื่องที่นั่งพักสำหรับ ผู้มาติดต่อ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

**พรรณนภา มีโส และคณะ** (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลตำบลวังกะพี้ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ

**วาสนา แก้วฟอง และคณะ** (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่ด้านการบริการเงินฝาก ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และบริการด้านสินค้า ตามลำดับ

**สโรชา แพร่ภาษา** (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยแบ่งระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับภารกิจอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.0 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.2 และ 3) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.4

ดังนั้น จะเห็นได้ว่างานวิจัยดังกล่าว ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ โดยส่วนมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านกระบวนการในการในการให้บริการ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะมุ่งประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในภาพรวม แยกเป็นรายด้านและแยกเป็นงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการแก่ประชาชน

**ระเบียบวิธีการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยทักษิณ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 จำนวน 194 อปท. โดยจังหวัดสงขลา จำนวน 88 อปท. จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 69 อปท. จังหวัดสตูล จำนวน 12 อปท. จังหวัดกระบี่ จำนวน 8 อปท. จังหวัดพัทลุง จำนวน 6 อปท. จังหวัดยะลา จำนวน 5 อปท. จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดละ 3 อปท. โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในจังหวัดต่างๆ ดังกล่าวได้ทำสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทักษิณเพื่อให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

จะเห็นได้ว่า จำนวน อปท. ในแต่ละจังหวัดดังกล่าวมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการจ้างสถาบันการศึกษาใดเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจดังกล่าวนั้น เป็นส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เป็นผู้ตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้จำนวน อปท. ของจังหวัดต่างๆ แตกต่างกันน้อยที่สุด จึงได้รวม อปท. ในจังหวัดสตูล กระบี่ พัทลุง ยะลา นราธิวาสและสุราษฎร์ธานี เข้าด้วยกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าเอกสาร เชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One –Way Anova)

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจ ได้ใช้เกณฑ์ของ ลิเคิร์ท (Likert) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ

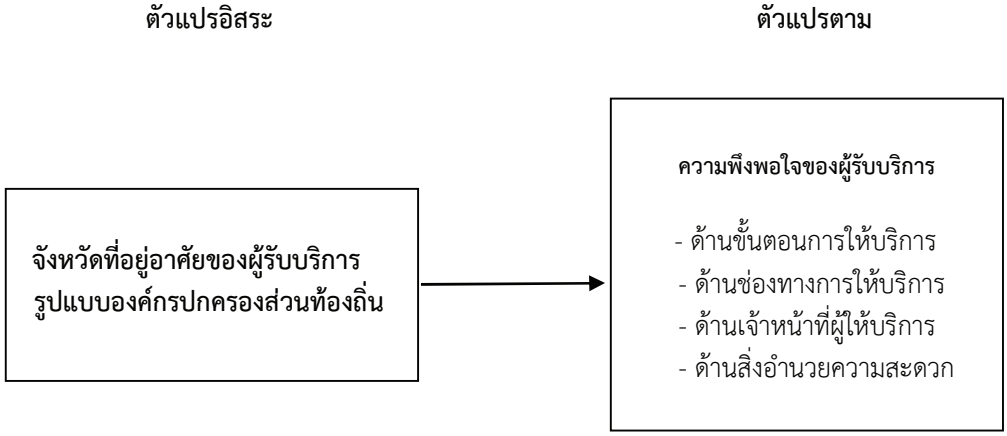
| | | |
|---|---|---|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ มาก |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ น้อย |
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด |

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ มาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ น้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด |

**กรอบแนวความคิดการวิจัย**

ตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับจังหวัดที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนภาพดังนี้

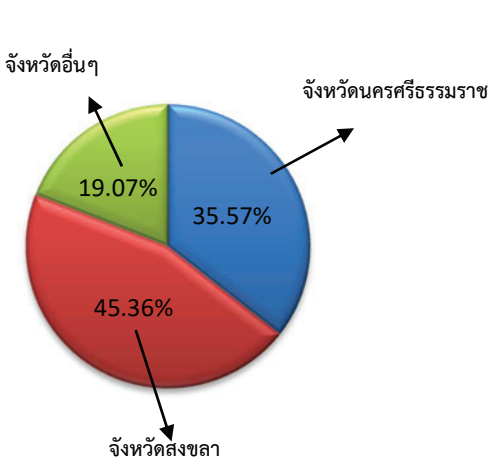



**ผลการวิจัย**

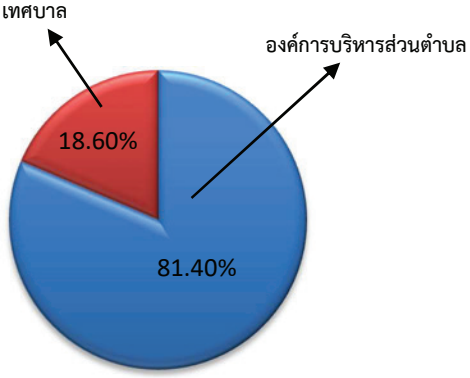
จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลการวิจัย ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดสงขลา จำนวน 88 อปท. คิดเป็นร้อยละ 45.36 รองลงมาคือ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 69 อปท. คิดเป็นร้อยละ 35.57 และจังหวัดอื่นๆ (จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี) จำนวน 37 อปท. คิดเป็นร้อยละ 19.07 (ภาพที่ 2 (ก))




**ภาพที่ 2 (ก)** ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมินประเมินความพึงพอใจ แยกตามรายจังหวัด




**ภาพที่ 2 (ข)** ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการความพึงพอใจ แยกตามรูปแบบองค์กร

**ภาพที่ 2** ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการประเมินความพึงพอใจ

สำหรับการจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ มีรูปแบบเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 158 อบต. คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมา คือ เทศบาล จำนวน 36 เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 18.60 (ภาพที่ 2 (ข))

**ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม**

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก นั่นคือ ระดับ ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 4.47 หรือร้อยละ 89.40 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือร้อยละ 88.80 (ตารางที่ 1)

จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นผู้มีจิตบริการที่ดีมาก ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการก็มีความถูกต้องและรวดเร็ว สำหรับด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมากจัดสถานที่ รวมทั้งความพร้อมของอุปกรณ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ยกเว้นบางแห่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วนอยู่ห่างไกลจากชุมชน เดินทางไปรับบริการไม่สะดวก

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายด้าน

| ด้านที่ประเมิน | $\bar{x}$ | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.47 | 89.40 | มาก |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.44 | 88.80 | มาก |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.60 | 92.00 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.44 | 88.80 | มาก |
| **ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม** | **4.49** | **89.80** | **มาก** |

2. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายจังหวัด อยู่ในระดับมาก นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 โดยจังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.60 และจังหวัดอื่นๆ (จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือร้อยละ 89.00 (ตารางที่ 2)

จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการในทุกจังหวัดมีความพึงพอใจในเกณฑ์ที่ดี อย่างไรก็ตาม ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส และยะลา ส่งผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่มีข้อจำกัดในการให้บริการ รวมถึงผู้รับบริการก็ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทางไปรับบริการ

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายจังหวัด

| จังหวัด | $\bar{x}$ | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. จังหวัดนครศรีธรรมราช | 4.52 | 90.40 | มากที่สุด |
| 2. จังหวัดสงขลา | 4.48 | 89.60 | มาก |
| 3. จังหวัดอื่นๆ (จังหวัดสตูล กระบี่ พัทลุง ยะลา นราธิวาส และสุราษฎร์ธานี) | 4.45 | 89.00 | มาก |
| **ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม** | **4.49** | **89.80** | **มาก** |

**ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ข้อมูล แยกเป็นรายจังหวัด ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างต่างกัน (ตารางที่ 3)

**ตารางที่ 3** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในจังหวัดต่างๆ

| ด้านคุณภาพการให้บริการที่ประเมิน | จังหวัด | | | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| | นครศรีธรรมราช $\bar{x}$ (S.D) | สงขลา $\bar{x}$ (S.D) | อื่นๆ $\bar{x}$ (S.D) | | |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.50 (0.241) | 4.47 (0.203) | 4.42 (0.240) | 1.820 | 0.165 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.49 (0.247) | 4.41 (0.203) | 4.40 (0.275) | 2.533 | 0.083 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.59 (0.218) | 4.63 (0.189) | 4.54 (0.222) | 2.480 | 0.086 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.49 (0.232) | 4.40 (0.219) | 4.45 (0.243) | 2.735 | 0.067 |
| **ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม** | **4.52 (0.227)** | **4.48 (0.174)** | **4.45 (0.230)** | **1.379** | **0.254** |

หมายเหตุ : 1 อื่นๆ คือ จังหวัดสตูล กระบี่ พัทลุง ยะลา นราธิวาส และสุราษฎร์ธานี
2 ในวงเล็บ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบเทศบาล และรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4) ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากเทศบาลส่วนมากเป็นเทศบาลตำบล จึงมีศักยภาพไม่แตกต่างกับองค์การบริหารส่วนตำบลมากนัก

**ตารางที่ 4** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

| ด้านที่ประเมิน | ความพึงพอใจแยกตามรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|
| | เทศบาล $\bar{x}$ (S.D) | องค์การบริหารส่วนตำบล $\bar{x}$ (S.D) | | |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.44 (0.182) | 4.48 (0.234) | 0.725 | 0.396 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.39 (0.174) | 4.45 (0.247) | 1.932 | 0.166 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.59 (0.207) | 4.60 (0.208) | 0.074 | 0.786 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.40 (0.199) | 4.45 (0.237) | 1.747 | 0.188 |
| **ภาพรวม** | **4.46 (0.165)** | **4.50 (0.214)** | **0.922** | **0.338** |

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

แม้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแยกตามประเด็นปัญหาต่างๆ สรุปได้ดังนี้

**1. การมีส่วนร่วมของประชาชน** ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วน ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมน้อย จึงเห็นควรให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการจัดทำโครงการที่สำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน กล่าวคือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการ รวมทั้งติดตาม ประเมิน และตรวจสอบโครงการ นอกจากนั้น ประชาชนที่เป็นตัวแทนเข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าวจะต้องเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น/ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการพัฒนาท้องถิ่น

**2. การบริหารจัดการ** ผู้รับบริการมีความเห็นว่า การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วนไม่เป็นไปตามหลัก ธรรมาภิบาล นั่นคือ การบริหารงานที่ไม่เป็นไปตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

**3. โครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ** ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมากเน้นการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะถนนสาธารณะ ประปาหมู่บ้าน ซึ่งโครงการที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจชุมชนยังไม่ได้เน้นหนักเท่าที่ควร

**สรุปผลการวิจัย**

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 เป็นการสำรวจข้อมูลจากผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้

**1. ข้อมูลทั่วไป**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสงขลา รองลงมา คือ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ และมีรูปแบบเป็นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล มากที่สุด รองลงมา เป็นแบบเทศบาล

**2. การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม**

การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อแยกเป็นรายจังหวัด พบว่า จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นจังหวัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา และจังหวัดอื่นๆ (จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี) ตามลำดับ

**3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

การศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แยกเป็นรายจังหวัดและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความพึงพอใจในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**อภิปรายผล**

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.8 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานข้อแรก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6 หรือร้อยละ 92.0 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความพร้อม มีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำงานด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 หรือร้อยละ 89.4 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือร้อยละ 88.8 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการ เพิ่มช่องทางในการให้บริการหลากหลายมากขึ้น พร้อมทั้งจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ดีมากต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบความพึงพอใจที่ประกอบด้วย (1) ด้านความรู้สึก (affective) ที่รู้สึกพอใจเห็นใจ หรือรู้สึกตรงข้ามที่ไม่พอใจไม่ชอบ เป็นต้น (2) ด้านความคิด (cognitive) ที่บุคคลมีความคิดว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น และ (3) ด้านพฤติกรรม (behavior) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง (Allport,1967: 3-6) จากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงว่าผู้รับบริการในงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้สึกที่ดี จึงส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทางที่พอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการที่สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ (Thatsiwat, 2009) (โปรดพิจารณาเพิ่มเติม มานิต วัฒนเสน, 2559)

นอกจากนั้น ความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558: บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ = 4.42) โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{x}$ = 4.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}$ = 4.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}$ = 4.38) และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมบัติ บุญเลี้ยงและคณะ (2555: บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และผลการศึกษาของ วาสนา แก้วฟองและคณะ (2550: บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน รวมทั้งผลการศึกษาของสโรชา แพร่ภาษา (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นโดยสรุปจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจ ในระดับมากขึ้นไป ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งส่วนมากเป็นผู้ที่มีภูมิลำเนา/พักอาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความรู้สึกความคิดในทิศทางบวกต่อผู้รับบริการที่พักอาศัยในพื้นที่เดียวกัน จึงทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมต่างๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

2. จากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแต่ละจังหวัดได้เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในจังหวัดต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมติฐานข้อที่สอง ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากแต่ละจังหวัด

ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการมีหัวใจบริการ (Service-minded) ที่เห็นว่าองค์กรที่มีหัวใจบริการจะต้องสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ บุคลากร เป็นผู้ที่มีความรู้สึกเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น (Rungruang, 2009) แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้บุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณนภา มีโส และคณะ (2550: บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลตำบลวังกะพี้ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ นอกจากความตระหนักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการให้บุคลากร ผู้ให้บริการเป็นผู้มีจิตบริการ ปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้อง อันได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งมีที่พักอาศัยในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และแหล่งรายได้ส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากประชาชนในพื้นที่นั้น จึงส่งผลให้ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการมากขึ้น (โปรดพิจารณาเพิ่มเติม วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์, 2559)

นอกจากนั้นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบเทศบาลและรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่สอง นั่นคือ ในภาพรวมความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.46 และ 4.50 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากบุคลากรของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ต่างก็มีจิตสำนึกในการให้บริการ นอกจากนั้นเทศบาลที่ศึกษาส่วนมากมีฐานะเป็นเทศบาลตำบล และเพิ่งยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ) ไม่แตกต่างกับองค์การบริหารส่วนตำบลมากนัก

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ในขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคงจะต้องพิจารณาด้านช่องทางในการให้บริการต่อผู้รับบริการให้มีหลากหลายช่องทางมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางมารับบริการให้แก่ผู้มารับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาศัยอยู่ในชุมชนที่ห่างไกลสำนักงาน อบต./เทศบาล ตลอดจนเพิ่มความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับแต่ละงาน ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ควบคู่กันไปด้วย นอกจากนั้น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา รวมทั้งรัฐธรรมนูญฉบับต่อไป มีแนวโน้มที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเองมากขึ้นเรื่อยๆ กล่าวคือ ภาระหน้าที่ที่เคยเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยราชการส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค

มีแนวโน้มที่จะถ่ายโอนให้กับหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมการด้านต่างๆ เพื่อรองรับการถ่ายโอนอำนาจ หน้าที่ดังกล่าว

2. จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่สำคัญๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และควรจะต้องปรับปรุงการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเข้มแข็งขององค์กร กล่าวคือ ควรจะมีการประเมินการบริหารจัดการที่เน้นการบริหารงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลเป็นองค์ประกอบหนึ่งด้วย อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดำเนินงานเป็นไปตามหลักต่างๆ ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะทำให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนควรร่วมมือกันในการจัดทำโครงการทางด้านเศรษฐกิจเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นซึ่งจะทำให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นมีงานทำและมีรายได้สูงขึ้น

**ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนโดยแยกประเด็นตามหลักธรรมาภิบาล
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

**เอกสารอ้างอิง**

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่.* รายงานการวิจัย ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย*. รายงานการวิจัย ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 7*(1), 105-146.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). *การมีหัวใจบริการ*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf.

พรรณนภา มีโส และคณะ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลตำบลวังกะพี้ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์*. รายงานการวิจัย ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

วาสนา แก้วฟอง และคณะ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่*. รายงานการวิจัย ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น, 9*(1), 83-99.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2549). *พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). *บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ*. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก www.elearning.msu.ac.th /opencourse/1010311/unit09.html.

มานิต วัฒนเสน. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น, 9*(2), 90-107.

สโรชา แพร่ภาษา. (2549). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก http://www.polpacon7.ru.ac.th/.

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ. (2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2557. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 10*(1) 35-51.

Allport, G. W. (1967). *Theory and measurement*. New York: John Wiley and Sons.

**Translated Thai References**

Boonleaing, S. et al. (2012). *Customers' Satisfaction with Quality of Service of Local Administration of Phetchabun Province*. Retrieved on June 1, 2015, from http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf. (In Thai)

Chanachan, K. et al. (2008). *Customers' Satisfaction with the services of registration officer: Case Study Sungmen subdistrict municipality, Sungmen district, Sukhothai Province*. Report for Bachelor of Business in Service Business Management, Uttaradit Rajabhat University). (In Thai)

Horayangkura, V. (2006). *Human Behavior and Environment: Behavioral basis for design and planning*. (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (In Thai)

Kaewfong, W. et al. (2007). *Customers' Satisfaction with the services of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Phrae*. Report for Bachelor of Business in Service Business Management, Uttaradit Rajabhat University). (In Thai)

Khanapsak, S. (2015). *Customers'* Satisfaction with the services of Local Administration for the Fiscal Year 2014. *Journal of Humanities and Social Sciences, Thaksin University*, *10*(1), 35-51. (In Thai)

Mahasarakham University. (n.d.). *Lessons of psychology services*. Center for Development Studies of Mahasarakham University. Retrieved on June 1, 2015, from www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html. (In Thai)

Meeso, P. et al. (2007). *Customers' Satisfaction with the services of Post Office, Wangkapee Subdistrict Municipality, Muang District, Uttaradit Province*. (Research: Bachelor of Business, Service Business Management, Uttaradit Rajabhat University). (In Thai)

Phraepasa, S. (2006). *Customers'* Satisfaction with the services of Local Administration: Provincial Administrative Organization of Chachoengsao. Retrieved on June 1, 2015, from http://www.polpacon7.ru.ac.th/. (In Thai)

Pueng-ngam, K. (2007). *Local Government of Thailand: Principles and new dimension in future.* (6th ed.). Bangkok: Winyuchon Printing House. (In Thai)

Rungruang, T. (2009). *Service-minded*. Retrieved on June 1, 2015, from http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf. (In Thai)

Thatsiwat, C. (2009). The quality of government services: The definition measurement and application of Government Administration in Thailand. *Thai journal of Public Administration Journal*, *7*(1), 105-146. (In Thai)

Thongklang, Kh. et al. (2008). *Customers' Satisfaction with the services of Thungsaliam District Office, Sukhothai Province*. Report for the Bachelor of Business in Service Business Management, Uttaradit Rajabhat University). (In Thai)

Wattanasen, M. (2016). Citizen Participation in Public Affairs Management: Auditing of Local Administration Organizations. *Local Administration Journal, 9*(2), 90-107. (In Thai)

Wongarsa, W. & Chaiyarat, P. (2016). People's Satisfaction of Public Services of Napoo Sub-district Administration, Penn District, Udonthani Province. *Local Administration Journal, 9*(1), 83-99. (In Thai)