

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

THE SATISFACTION OF THE PEOPLE TOWARDS THE SERVICE OF
BANPHET SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION.
BAMNETNARONG DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE.

ดร.สมพงษ์ เสนชัย และคณะ*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ และเพื่อศึกษาข้อคิดเห็นในการให้บริการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร และเป็นตัวแทนของครัวเรือน จำนวน 370 คน แบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟ่า เท่ากับ 0.93 และค่า IOC อยู่ระหว่าง .60-1.00 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย ควรปรับปรุงงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นลำดับแรก ลำดับที่สองได้แก่ ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และลำดับที่สาม ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งสร้าง ตามลำดับ ส่วนแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ได้แก่ ควรมีการจัดกีฬาในชุมชนมากขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชนในชุมชน ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกให้บริการนอกสถานที่ ควรแก้ไขไฟฟ้าในชุมชนหรือไฟฟ้าสาธารณะ ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุดในหมู่บ้านเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซมและให้สมาชิกดูแลสิ่งที่เป็นสาธารณะประโยชน์ให้ทั่วถึงและมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ระยะเวลาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับสิ่งที่มารับบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดและปลอดภัย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ควรเป็นระเบียบ ควรสะดวกและความเพียงพอต่อการให้บริการ, ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรปรับปรุงงานพัฒนาก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงถนนและสะพานในหมู่บ้าน ปรับปรุงแหล่งน้ำและระบบประปา, ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ควรสนับสนุนงบประมาณด้านกีฬาในชุมชน การทำนุบำรุงศาสนา และการรักษาวัฒนธรรมร่วมกับชุมชน, ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรปรับปรุงความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เพิ่มการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมสนับสนุน ป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการดูแลรักษาที่สาธารณะให้มากขึ้น ด้านรายได้หรือภาษี ควรปรับปรุงการออกหมายเรียกและหนังสือกิจการค้า การควบคุมดูแลกิจการค้า ในชุมชนและงานตรวจสอบและการประเมินภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรปรับปรุงการส่งเสริมการพัฒนาสตรีในเขตตำบล การส่งเสริมเยาวชนและผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาและการป้องกันคนในชุมชนให้ห่างไกลยาเสพติด

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

Abstract

There were the purposes of this research to study people's satisfaction towards the services and to study and comment in the offers and find the suggestions in the services of Banphet Subdistrict Administration Organization, Chaiyaphum Province. The sample was used in the research consisted of 370 people who have lived in Banphet Subdistrict and representative of the household. The questionnaire was used in Rating Scale, there were 5 levels, there was reliability value 0.93 and IOC .60-1.00. The statistical devices used for analyzing the data, such as percentage, mean and standard deviation.

The Results of Research had Been Found That.

1. People's satisfaction towards the services of Banphet Subdistrict Administration Organization, Chaiyaphum Province as a whole was rated at a high 87.00 percentage. There was each aspect, the highest level was the location and the facility as a whole 90.60 percentage followed by the officers/personnel carriers 90.4 percentage and the process of service/service channels 90.00 percentage respectively.

2. The suggestions to improve the service of Banphet Subdistrict Administration Organization, Chaiyaphum Province was improved community development and social security first aspects in the first. The municipal or mitigation prevention was the second and the third was civil and permit creation aspects followed. The approach to improve services should be a lot of sports in the community for juvenile, should accelerate in the services field, should be resolved in the electrical community or electrical public, should repair the damaged road in the village, speed up repairs and let members to watch over public utilities thoroughly and more.

3. The suggestions to improve the service Banphet Sub-district Administration Organization, Chaiyaphum Province for the following aspects:

The process of service/service channel aspects should have improved the fairness of procedures and services (In order of precedence, equality), terms of service should have been the right to receive services. Staffing/personnel service aspects should be keen willingness and readiness to serve the location and facility aspects should be cleanliness and safety the location and equipment aspects should be organized and should be easy enough to serve. Civil and construction permit aspect should be improved and developed construction work. Repaired and improved the local roads, bridges and improved water and plumbing systems. Education, religion and culture aspect should be funding of sport in the community, the supporters religious care and maintain the culter with community, municipality workers or defense mitigation aspects should be attention enthusiasm in the service of the staff/personnel. Increase peacekeeping promote the protection and security of life and property and maintaining public property and more. Revenue or tax aspects should be improved arraignment and the book trade, regulating trade in the community and audit and assessments. Community development and social welfare aspects should be promoted and developed the women in district. Promoting youth and the disadvantaged in education and protection of the community to keep away from drugs.

Keyword : The Satisfaction of the People, the Service of Banphet Su-bdistrict Administration Organization.

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยการมอบอำนาจ การปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นให้สามารถเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการตนเองได้ในเรื่องที่สำคัญหลาย ๆ เรื่องโดยการมอบอำนาจสู่ท้องถิ่นในรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอิสระในการดำเนินงาน สามารถบริหารจัดการเรื่องสำคัญด้วยตนเอง เช่น บริหารจัดการด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และการออกพระราชบัญญัติตำบล อย่างไรก็ตามหน่วยงานส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

แนวความคิดที่ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจในการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำของรัฐบาล มีความสามารถที่จะสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้นโยบายที่สำคัญ ๆ ยังต้องยึดตามนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงเอกลิทธิในการควบคุมไว้ ดังนั้นแนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่น ได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร ดำเนินการปกครองตนเองได้มีอิสระ มีส่วนร่วมทางการบริหาร ประชาชนรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมเกี่ยวพันหรือส่วนร่วมในการบริหารจัดการชุมชนตนเอง ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของตนเอง (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2539)

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ภูมิปัญญาและฐานทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องทำงานพัฒนาสนองนโยบายรัฐบาลส่วนกลางอีกด้วย การจะแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาท้องถิ่นนั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแต่ละด้านที่เป็นภารกิจการให้บริการสาธารณะและอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ดังนั้น ความต้องการหรือพึงพอใจในการให้บริการในเรื่องการบริการต่าง ๆ จึงจำเป็นเพื่อทราบข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นผลสะท้อนจากความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้านต่าง ๆ ของประชาชนในรอบปีที่ผ่านมา อันจะเป็นการสะท้อนการให้บริการ และจะใช้เป็นแนวทางที่ดีในการนำไปใช้พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ตามที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้มีการประชุมครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินดังกล่าวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2557 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อที่กำหนด ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน จากงาน 11 งาน เช่น งาน บริการด้านกฎหมาย ด้านทะเบียน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งาน ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข หรืองานด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ กำหนดกรอบในการประเมินที่ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในงานที่ประเมิน (ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนตามภารกิจที่ภาครัฐ มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในตำบลตามอำนาจและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ จึงสามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลของการให้บริการที่ผ่านมา และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการหรือปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นในการให้บริการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชรอำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ทำการประเมินงานหลัก 5 งานหลัก โดยในแต่ละงานได้แบ่งกรอบในการประเมินเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการ/ช่องทางในการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการดำเนินงานที่ผ่านมา ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาตามแนวทางการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (จากออนไลน์: <http://www.thailocalmeet.com/index.php>) จึงกำหนดขอบเขตเนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/

ช่องทางการให้บริการในภาพรวม 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม 4. ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6. ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 7. ด้านรายได้หรือภาษี และ 8. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ขอบเขตประชากร

2.1 ประชากร คือ ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ โดยเป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 18 หมู่บ้าน รวม จำนวน 9,755 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นตัวแทนครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน

3. ขอบเขตตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน และการมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในรอบปีที่ผ่านมา

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการในภาพรวม 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม 4. ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6. ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 7. ด้านรายได้หรือภาษี และ 8. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ขอบเขตระยะเวลา ช่วงเวลาที่วิจัย ตุลาคม พ.ศ. 2557-30 กันยายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาในการประเมิน 12 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

2. นำข้อคิดเห็นที่สะท้อนถึงผลการให้บริการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการหรือการให้บริการให้สนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 9,755 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นตัวแทนของครอบครัวและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครชีและมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) จำนวน 370 คน แล้วกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรตามรายหมู่บ้าน แล้วทำการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลากจากหมู่บ้านทั้งหมดทุกหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน และการมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในรอบปีที่ผ่านมา

ตอนที่ 2 คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มี 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการในภาพรวม 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม 3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม 4. งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 5. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 7. งานด้านรายได้หรือภาษี และ 8. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าคุณภาพของเครื่องมือ คือ ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟ่า เท่ากับ 0.93 และค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 คนมีค่าอยู่ระหว่าง .60-1.00

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 370 คนในช่วงปีงบประมาณ 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ (Percent)
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้เกณฑ์การวัดของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 103) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การพิจารณาการให้คะแนนคุณภาพการให้บริการโดยการคิดค่าเฉลี่ยเต็ม 5 แปลงเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 100% และแปลงจำนวนร้อยละของการให้บริการเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ของส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (จากออนไลน์: <http://www.thailocalmeet.com>) กำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 10 ระดับคะแนน โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 95	9 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 90	8 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 85	7 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 80	6 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 75	5 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 70	4 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 65	3 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 60	2 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 55	1 คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ 50	0 คะแนน

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การจัดเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย นำเสนอข้อมูลตามลำดับความสำคัญแล้วนำเสนอข้อมูลในรูปพรรณนาวิเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาเพศชาย จำนวน 166 คนคิดเป็นร้อยละ 44.9 มีอายุ 41 ถึง 60 ปี จำนวน 182 คนคิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาอายุ 21 ถึง 40 ปี จำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 34.6 มีสถานะภาพทางครอบครัว สมรสจำนวน 249 คนคิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา โสดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 168 คนคิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมา มัธยมศึกษาจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนใหญ่มีอาชีพหลัก คือเกษตรกรรวมจำนวน 222 คนคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือรับจ้างจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 16.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาทจำนวน 170 คนคิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมารายได้ไม่เกิน 5,000 บาทจำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 32.2 และการมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านส่วนใหญ่มาการชำระภาษีจำนวน 245 คนคิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาคือส่งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 15.1

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาในด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 83.20

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 90.00 การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.70) คิดเป็นร้อยละ 84.60

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 90.40 การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในงานบริการของเจ้าหน้าที่ เช่นตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา คือ การแต่งกาย บุคลิกท่าทาง การวางอย่างตัวเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. 0.56) คิดเป็นร้อยละ 88.60

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 90.60 การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ทำงานกว้างขวางสะดวกต่อการปฏิบัติงานและการบริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.48$, S.D. 0.50) คิดเป็นร้อยละ 89.60

3.4 ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.34) คิดเป็นร้อยละ 85.40 การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ในชุมชน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา คือ

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในส่วนงานนี้ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานพัฒนาก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงถนนและสะพานในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. 0.49) คิดเป็นร้อยละ 83.80

3.5 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 86.80 การให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งบประมาณสนับสนุนการจัดประเพณีในเขต อบต. ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมา คือ การสนับสนุนการจัดประเพณีต่าง ๆ ของ อบต.ร่วมกับชุมชน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.68) คิดเป็นร้อยละ 88.60 ขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการในส่วนงานนี้ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในส่วนงานนี้ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. 0.53) คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสนับสนุนงบประมาณด้านกีฬาในชุมชน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. 0.78) คิดเป็นร้อยละ 83.20

3.6 ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละ 84.60 การให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการให้บริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.80) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมา คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.78) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.77) คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. 0.84) คิดเป็นร้อยละ 83.20

3.7 ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.70) คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา คือ ความสะดวกต่อขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการในส่วนงานนี้ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.75) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.72) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การออกหมายเรียกและหนังสือกิจการค้า ($\bar{X} = 4.17$, S.D. 0.84) คิดเป็นร้อยละ 83.40

3.8 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 83.20 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริการช่วยเหลือสูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.67) คิดเป็นร้อยละ 86.80รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.71) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และการรับเบี้ยยังชีพสูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.66) คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมการพัฒนาสตรีในเขตตำบล ($\bar{X} = 3.76$, S.D. 0.73) คิดเป็นร้อยละ 75.20

4. ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย

4.1 ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ

4.1.1 สิ่งประทับใจจากการให้บริการของ อบต. บ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ เรียงตามลำดับความประทับใจในการให้บริการ ดังนี้

1. การต้อนรับของพนักงานดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดคุยด้วยอัธยาศัยอันดี โดยเฉพาะนายกองค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรและเจ้าหน้าที่
2. สถานที่สะดวกสบาย มีห้องน้ำสะอาดบริการ
3. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง บริการดี รวดเร็วทันใจ เข้าใจง่าย ประทับใจมากทุกเรื่อง
4. การให้บริการด้านการช่วยเหลือจ่ายเบี้ยเลี้ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการการให้บริการผู้สูงอายุ และการส่งเสริมชมรมในโรงเรียน

4.1.2 ปัญหาในการรับบริการในด้านต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบ้านแพน จังหวัดชัยภูมิเรียงตามลำดับปัญหาในการให้บริการ ดังนี้

1. การดูแลไม่ทั่วถึง พูดไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ
2. ขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
3. เวลาร้องทุกข์การให้บริการช้า
4. การซ่อมไฟฟ้าในชุมชนช้า ไม่ได้รับการแก้ไขทันทั่วทั้ง
5. ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ที่ผ่านมาประมาณทำถนนหนทางน้อยมาก

4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อใช้เป็นข้อสรุปสำหรับผู้บริหารนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในปีงบประมาณต่อ ๆ ไป ประกอบด้วย

4.2.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิในภาพรวม ควรปรับปรุงงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับแรก ลำดับที่สองได้แก่ ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และลำดับที่สาม ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งสร้าง ตามลำดับ ส่วนแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม ได้แก่ ควรมีการจัดกีฬาในชุมชนมากขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชนในชุมชน ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกให้บริการนอกสถานที่ ควรแก้ไขไฟฟ้าในชุมชนหรือไฟฟ้าสาธารณะ ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุดในหมู่บ้าน เพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซมและให้สมาชิกดูแลสิ่งที่เป็นสาธารณะประโยชน์ให้ทั่วถึงและมากกว่านี้เป็นต้น

4.2.2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการควรปรับปรุงตามลำดับ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาค เท่าเทียมกัน) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการและการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในวันหยุดราชการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงตามลำดับ คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ยิ้มแย้ม/แจ่มใส/วาจาสุภาพ) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงตามลำดับ คือ ความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
4. ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรปรับปรุงตามลำดับ คือ งานพัฒนาก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงถนนและสะพานในหมู่บ้าน งานพัฒนาก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาในหมู่บ้าน และงานพัฒนาก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงระบบไฟฟ้าในหมู่บ้าน
5. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ควรปรับปรุงตามลำดับ คือ การสนับสนุนงบประมาณ ด้านกีฬาในชุมชน การทำนุบำรุงศาสนา การรักษาวัดนธรรมร่วมกับชุมชนของ อบต. และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น
6. ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรปรับปรุงตามลำดับ คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริม สนับสนุน ป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการดูแลรักษาที่สาธารณะ
7. ด้านรายได้หรือภาษี ควรปรับปรุงตามลำดับ คือ การออกหมายเรียกและหนังสือกิจการค้า การควบคุมดูแลกิจการค้า ในชุมชนและงานตรวจสอบและการประเมินภาษี
8. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรปรับปรุงตามลำดับ คือ การส่งเสริมการพัฒนาสตรี ในเขตตำบล การส่งเสริม เยาวชนและผู้ด้อยโอกาสทางด้านการศึกษาและการป้องกันคนในชุมชนให้ห่างไกลยาเสพติด

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิอภิปรายผลดังนี้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวม และด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม ตามลำดับส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เนื่องจากอาคารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอาคารที่สร้างขึ้นใหม่ ภายในเนื้อที่จำนวนมากอยู่ระหว่างกึ่งกลางตำบล เจ้าหน้าที่ได้ปรับตัวเข้ากับชุมชนเพื่อการบริการที่ดีแก่ชุมชน เช่น การต้อนรับของพนักงานดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม การมีอัตราครีเอทีฟของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรและเจ้าหน้าที่ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมยังขาดการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพซึ่งเป็นสิ่งใหม่ในการเพิ่มบทบาทสตรีในสังคมไทยเหมือนที่เกิดขึ้นทั่วไปในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ แสงศรี (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ และงานวิจัยของคณะทำงานวิจัย วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553 : บทคัดย่อ) ที่ทำรายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้าประจำปี 2553 ที่พบว่า การให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก การมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคืองานด้านอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก งานด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ เป็นต้น

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถในการงานบริการของเจ้าหน้าที่ เช่นตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ การแต่งกาย บุคลิกท่าทาง การวางอย่างตัวเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เสมอภาคเท่าเทียมกัน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่ทำงานกว้างขวางสะดวกต่อการปฏิบัติงานและการบริการ รองลงมา คือ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยการให้บริการที่มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ในชุมชน รองลงมา คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น และความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในส่วนงานนี้ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก การให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งบประมาณสนับสนุนการจัดประเพณีในเขต อบต. รองลงมา คือ การสนับสนุนการจัดประเพณีต่าง ๆ ของ อบต.ร่วมกับชุมชน ขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการในส่วนงานนี้และความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในส่วนงานนี้ ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก การให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยการให้บริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น และการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับมากที่สุด และมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนมีความประทับใจในการให้บริการ เช่น การต้อนรับของพนักงาน สถานที่สะดวกสบาย มีห้องน้ำสะอาดบริการหรือเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง บริการดี รวดเร็วทันใจ เข้าใจง่าย ประทับใจมากแทบทุกเรื่อง การให้บริการด้านการช่วยเหลือจ่ายเบี้ยเลี้ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการผู้สูงอายุ และการส่งเสริมชมในโรงเรียนได้รับคำชมเชยจากประชาชนที่มาใช้บริการ ส่วนเรื่องปัญหาในการให้บริการอาจจะมีบ้างแต่เป็นส่วนน้อย เช่น การดูแลขององค์กรไม่ทั่วถึง การพูดจาไม่ไพเราะในบางครั้ง ขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการในการร้องทุกข์ได้รับการพิจารณาช้า การซ่อมไฟฟ้าในชุมชนช้า ไม่ได้มีการแก้ไขทันทั่วทั้งที่ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณซ่อมถนนหนทางมีน้อยเกินไป เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555, บทคัดย่อ) ที่ทำรายงานปัญหาพิเศษเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของธนวรรณ แสงวงศ์ (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอยะโฮรี จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2524). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. (2557). ออนไลน์. เข้าถึงได้จาก : <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>
- _____. (2558). **ประกาศ กจ., ก.ท., ก.อบต.เรื่องการกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2558**. (จากออนไลน์ : <http://www.thailocalmeet.com>) คณะทำงานวิจัย วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (2553). รายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้าประจำปี 2553. แม่ฮ่องสอน: องค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า อำเภอปางมะผ้า.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : รายงานปัญหาพิเศษ หลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ธงชัย ล้นดิวษ์. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. 2533
- ธนวรรณ แสงศรี. (2556). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. บุญชม ศรีสะอาด. (2547). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2539). **การพัฒนาทางการเมืองโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์พาพาส จำกัด.
- นริชา นราศรี. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด ในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก**. พิษณุโลก : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- นฤมล มีชัย. (2535). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ชลบุรี: วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฝ่ายทะเบียนอำเภอบำเหน็จณรงค์. (2558). **ข้อมูลประชากรอำเภอบำเหน็จณรงค์ ณ 23 มกราคม พ.ศ. 2558**. สำนักทะเบียนอำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ. พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) (ออนไลน์ : <http://th.wikipedia.org/wiki/%E>).
- ราชบัณฑิตยสถาน. ชื่อเรื่อง. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525**. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2526. เลขเรียก, 495.913 ร-พ. ครั้งที่พิมพ์, 2.
- สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ดำรงชัยการพิมพ์ จำกัด. ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น: 2558.
- สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. (2547). **กษช.2ค. กรกฎาคม 2547**.
- สมิต สันตุกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร. (2557). **ข้อมูลระดับหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2557**. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ (ออนไลน์: <http://www.surinarea1.go.th/isresearch>) http://www.banpo.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=12