# การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

# Evaluation on Service Satisfaction of the People by the Local Administration

กาพกนก ช่วยชู | **Kabkanok Chauychu**

## บทคัดย่อ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ในปีงบประมาณ 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการใช้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

File New .indd 111 28/7/2557 11:14:53

ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

**คำสำคัญ :** องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจ[1]

## Abstract

Evaluation on service satisfaction of the people by The Local Administration in fiscal Year 2556. The objectives of this research were to study satisfaction level of people and to evaluate people satisfaction in services of Local Administration. There are fourth areas such as the processes/steps for the services, the officials/assistant officials, facilities and reducing bureaucratic procedures. And study the opinions and suggestions of the people. To enhance the services of The Local Administration. The samples were people in service areas of fifth Local Administration in Amphor Pluakdaengwere to Subdistrict Administration Organization Lahan,Subdistrict Administration Organization Nongrai,Subdistrict Administration Organization Tasit, Subdistrict Administration Organization Mabyangporn and Subdistrict Municipality Jompolchaopraya. Questionnaires used in this study contained both closed and opened end questions. Statistical software was to analyze data such as frequency, percentage,

---

[1] บทความวิจัย ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

**นางกาพกนก ช่วยชู** อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ประเทศไทย
**Mrs.Kabkanok Chauychu** Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University, Thailand.

mean and standard deviation. The research were as following : The overall and specific satisfaction in services. In the highest level, with the mean of 4.28 (85.6%). The order from highest to lowest as follows. The reducing bureaucratic procedures, The processes/steps for the services, The officials/ assistant officials and The facilities. Most of the problem were to The officials/assistant officials and The facilities.

However, some manageable services, the average of means were less than others. The Local Administration need to a develop a systematic plan is planning to practicality. And need to plan for a variety of media. Clear, easy to understand. Development of all types of media. And the public to known thoroughly. These services, need to evaluation services regularly until it will be more greatly satisfied.

**Keyword :** Local Administration, satisfaction

## บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่างๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครองจะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างในประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชนจะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายยะบุตร, 2539 หน้า 28.) 1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เที่ยงตรง, 2518, หน้า 6-7.) 2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่น การปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชูวงศ์ ฉายยะบุตร, หน้า 29.) 3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญๆ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น 4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไข

ปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเอง 5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้ มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

## วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 33,139 คน (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. 2556.) ที่รับบริการจากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเป็นการสอบถามการรับบริการของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา ความถี่ของการมารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปรผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา ข้อมูลรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 80 ขึ้นไป | ระดับคะแนน 7 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 75-80 | ระดับคะแนน 6 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 70-75 | ระดับคะแนน 5 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 65-70 | ระดับคะแนน 4 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 60-65 | ระดับคะแนน 3 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 55-60 | ระดับคะแนน 2 |
| ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ | 50-55 | ระดับคะแนน 1 |
| ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ | 50 | ระดับคะแนน 0 |

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

## ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างจาก 5 แห่ง ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 องค์การ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา แห่งละ 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า

**1. ข้อมูลเบื้องต้น**

ความถี่ของการมารับบริการจากพบว่า ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ผู้มารับบริการที่หน่วยงานนี้ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน รองลงมาผู้มารับบริการ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน 4 - 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.2, 29.1 และ 16.3 และผู้มารับบริการมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่มารับบริการพบว่า ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมา คือ 10 : 01 - 12 : 00 น. และช่วงเวลา 14.01 –

เวลาปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 22.6 และมารับบริการช่วงเวลา 12 : 01 - 14 : 00 น. น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.1

**2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**เพศ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.7 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.3 อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมามีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.3 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.5 **สถานภาพ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.0 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.5 **ระดับการศึกษา** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมามีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.4 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.3 **อาชีพ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.6 และผู้รับบริการว่างงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8 **รายได้** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 และผู้รับบริการมีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.8 เท่ากัน

จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการการ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการจากมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) แต่ยังมีงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง ที่ต้องพัฒนางานบริการเพิ่มขึ้นและเหมือนกัน 4 องค์การ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร ยกเว้นเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้าน งานบริการที่ต้องมีการพัฒนาใน 4 องค์การ คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการและด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีและประเด็นใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ

ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยกำหนดนโยบาย มีการจัดทำแผน พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายในและภายนอก ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม หลักสูตรความรู้และทักษะเฉพาะงานในแต่ละตำแหน่ง และหลักสูตรการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน สำหรับงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ต้องมีการพัฒนา คือ ประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อโสตทัศน์หรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เด่น สะดุดตา สีสันที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

## สรุปและอภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 85.6 พิจารณาภารกิจเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 หรือร้อยละ 86.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 85.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 หรือร้อยละ 85.4 เท่ากัน

ในภาพรวมผลการดำเนินงานบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่

ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอปลวกแดง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจของเทศบาลตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลที่ดี ทั้งนี้หากเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน การแปลผลและลำดับคะแนนความพึงพอใจ

| การให้บริการด้านต่างๆ | ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD | ค่าร้อยละของคะแนน | การแปลผล | ลำดับคะแนนความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|---|---|
| **ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| หนองไร่ | 4.26 | 0.54 | 85.2 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| จอมพลเจ้าพระยา | 4.30 | 0.56 | 86.0 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ตาสิทธิ์ | 4.26 | 0.61 | 85.2 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| มาบยางพร | 4.27 | 0.66 | 85.4 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ละหาร | 4.28 | 0.65 | 85.6 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| **รวม** | **4.27** | **0.66** | **85.4** | **พอใจมากที่สุด** | **7** |

| การให้บริการด้านต่างๆ | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD | ค่าร้อยละของคะแนน | การแปลผล | ลำดับคะแนนความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|---|---|
| **ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** | | | | | |
| หนองไร่ | 4.25 | 0.90 | 85.0 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| จอมพลเจ้าพระยา | 4.31 | 0.61 | 86.2 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ตาสิทธิ์ | 4.26 | 0.59 | 85.2 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| มาบยางพร | 4.24 | 0.79 | 84.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ละหาร | 4.29 | 0.46 | 85.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| **รวม** | **4.27** | **0.66** | **85.4** | **พอใจมากที่สุด** | **7** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| หนองไร่ | 4.29 | 0.54 | 85.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| จอมพลเจ้าพระยา | 4.29 | 0.68 | 85.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ตาสิทธิ์ | 4.24 | 0.69 | 84.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| มาบยางพร | 4.26 | 0.66 | 85.2 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ละหาร | 4.31 | 0.52 | 86.2 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| **รวม** | **4.28** | **0.67** | **85.6** | **พอใจมากที่สุด** | **7** |
| **ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ** | | | | | |
| หนองไร่ | 4.30 | 0.54 | 86.0 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| จอมพลเจ้าพระยา | 4.35 | 0.59 | 87.0 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ตาสิทธิ์ | 4.29 | 0.62 | 85.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| มาบยางพร | 4.29 | 0.62 | 85.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| ละหาร | 4.34 | 0.56 | 86.8 | พอใจมากที่สุด | 7 |
| **รวม** | **4.31** | **0.52** | **86.2** | **พอใจมากที่สุด** | **7** |
| **ภาพรวม** | **4.28** | **0.67** | **85.6** | **พอใจมากที่สุด** | **7** |

**ลงพื้นที่เก็บข้อมูล**

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). **การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2545). **การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). **ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). **จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1.** นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2538). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8.** นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ และสุพจน์ กฤษฎาธาร. **รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ.** พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.** พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท ประชุมทอง พริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ. (2529) **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ธงชัย สันติวงษ์. (2534). **การตลาดสำหรับนักบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ประภัสสร เริงโพธ์. (2553). **การศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเขตกรุงเทพมหานคร.** *การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง* หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประยูร กาญจนตุล. (2549). **กฎหมายการปกครอง.** พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สืบค้นวันที่ 6 กรกฎาคม 2555 เข้าถึง www.kodmhai.com/m4/m4-1/H83/H-83.html

พระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 และฉบับที่ 4-6) สืบค้นวันที่ 6 กรกฎาคม 2555 เข้าถึง www.thaitambol.net/tambol/data17.asp

ภรรคพล อุตระทอง. (2552). **ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.**

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2551). **สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552**

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2554). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา.** อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.(2555). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538) **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.ศิริพร แจ้งใจบุญ. (2553) **การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. วิทยานิพนธ์**แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมบูรณ์ มาลารัตน์. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะช้างอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2537). **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Cranny, C.J. and et.al. 1992. *Job Satisfaction : How People Feel about their Jobsand How It Affects Their Performance.* New York : Lexington Books.

Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Statisfaction.* In M.D. Dunnette (ed.). Handbook of Industrial and Persanality. Chicago : Rand McNally NewJersey : Prentice Hall.

Philip, Kotler. (2003). *marketing management* Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.