

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก**
**PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICE OF BANG LUK SUEA
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, ONGKHARAK DISTRICT
NAKHON NAYOK PROVINCE**

ทศพันธ์ อามวัย¹, ธนาตุล มีโกคา², วีรชัย เฌียงพิมาย³, วรวุฒิ แชมช้อย⁴, และสำราญ ศรีคำมูล⁵
Thosapun Ammouay¹, Thanadul Meepoka², Weerachai Chiangphimai³, Worawut Chamchoy⁴,
and Samran Srikammul⁵

*Corresponding author Email : thosapunammouay@gmail.com

(Received : July 5, 2021 ; Revised : August 3, 2021 ; Accepted : September 10, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก 2) ศึกษาข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 347 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.61 ถึง 0.83 ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านเวลา โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และข้อที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานพร้อมประสานงานในส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (One stop service) ตามลำดับ

¹⁻⁴ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการปกครอง, Students., Program in Political Science (Government), Mahamakut Buddhist University, Mahavajiralongkorn Rajavidyalaya Campus

⁵ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย, Asst.Prof. Dr., Program in Teaching English, Mahamakut Buddhist University, Mahavajiralongkorn Rajavidyalaya Campus

3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการและข้อที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ การอำนวยความสะดวกแก่คนชรา และผู้พิการ เช่น ทางลาดผู้พิการ ห้องน้ำ ตามลำดับ

แนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล การเพิ่มจุดบริการเสียงตามสายเป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ควรลงสำรวจในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชน และความต้องการของประชาชน และเพื่อให้เกิดการพัฒนาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสืออย่างชัดเจน และควรบอกกล่าวประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้ทราบว่า งบประมาณที่ใช้ และนำมาบริหารจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนา มีขั้นตอนการใช้อย่างไร และสามารถนำมาสนับสนุนกิจกรรมในส่วนใดบ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณต่างๆ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ

Abstract

This research were aimed 1) to study about the satisfactory level of people who received government service at the Office of Bang Luk Suea Sub-district Administrative Organization, Ongkhalak in Nakorn Nayok Province and 2) to study on their suggestions regarding the government service received at the Office of Bang Luk Suea Sub-district Administrative Organization, Ongkhalak in Nakorn Nayok Province. The research sample consisted of 347 residents living in the area of Bang Luk Suea Sub-district Administrative Organization. The research instrument is 15 items of 5-point Likert scale. The Discrimination Value was ranked from 0.61 to 0.83 with 0.94 Value of Cronbach's Alpha Coefficient of the whole test item. The analytical analysis used in this research are Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Hypothesis Testing.

The research finding were as follows :

The satisfactory level towards the government service received at the Office of Bang Luk Suea Sub-district Administrative Organization, Ongkhalak in Nakorn Nayok Province poses a high level in general. When considering into each aspect; every aspect showed a high score level of serving the service. The highest score falls on the aspect of 'time'. The medium aspect falls on the aspect of 'Serving the Service' and the aspect of 'Facilitating'. The lowest score level falls on the aspect of the staff who served the government service respectively. When considering into each aspect, the explanations were the followings;

1) For the aspect of ‘Time’, the result shows a high level. Each question item shows the high level in general. The highest score of the practice falls on the issue of ‘Serving the service within the time frame’. The lower score falls on the aspect of ‘the quickness of serving the service’ respectively.

2) For the aspect of ‘The Procedures of Serving the Service’, the result shows a high level. When considering into each aspect, the high score level was shown. The highest score of the practice falls on the issue of ‘Serving the service to the right queue’. The less score falls on the aspect of ‘the information concerning the Service Procedures and its Duration. The lowest score falls on the aspect of ‘The Service Procedures reduction and the cooperation with other sections’ respectively.

3) For the aspect of ‘Staff’, the result shows a high level. When considering into each question item showed the high level. The highest score of the practice falls on the issue of ‘The Willingness and The Readiness to Serve the Service’. The lower score falls on the aspect of ‘the equity of Serving the Service. The lowest score falls on the area of ‘The Honesty when Serving the Service’ respectively.

4) For the aspect of ‘Facilitation’, the result showed a high level. When considering into each question item, there found 4 aspects with the high level, and one aspect with a medium level. The highest score falls on the aspect of ‘The Adequacy of The Facilitation such as seats in the waiting area, drinking water, newspaper, etc. The lower score falls on the aspect of ‘The Clearness of Signs, Symbols and, Information on Different Services. The lowest score falls on the aspect of ‘The Service to Elderly and Disables such as curb ramp, bathrooms respectively.

The suggestions to support the satisfactory level of the people who received the service at the Office of Bang Luk Suea Sub-district Administrative Organization, Ongkhalak in Nakorn Nayok Province were namely; the information from the Sub-district Administrative Organization and the increase of the voice service should be made for the residents to be informed about the information and news. Moreover, there should be some survey trips in the area of Bang Luk Suea Sub-district Administrative Organization, Ongkhalak in Nakorn Nayok Province. The spent budget and how it was organized for the community development should also be explained such as how it is spent, how it would support in the community, etc. for the transparency when administrating the budget.

Keywords : Satisfaction, Service, Bang Luk Suea Sub-district Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการจัดระเบียบการปกครองแบบรัฐเดี่ยว (Unitary State) โดยมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ราชการบริหารส่วนกลางได้นำเอาหลักอำนาจการปกครองแบบรวมอำนาจ (Centralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญประกอบ ด้วยกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ 2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้นำเอาหลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) มาใช้เป็นหลักสำคัญประกอบด้วย จังหวัด อำเภอ และ 3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้นำเอาหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร พัทธยา และองค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติ, 2550 : 9)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทั้งนี้โดยกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลใน พ.ศ. 2538 และ พ.ศ. 2539 จนถึงปี พ.ศ. 2540 เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงาน และปกครองตนเอง ภายใต้กฎหมายบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน ได้อย่างสอดคล้องกับปัญหาและตรงกับความต้องการของประชาชนในตำบลหมู่บ้านได้อย่างแท้จริง (เฉลิมพล นครวงศ์, 2547 : 1)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550 : 112-116) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงานพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลออกมาบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (ราชกิจจานุเบกษา, 2537 : 11) รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการบริหารหรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีและสร้างคุณภาพชีวิต ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารต่างๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้งถึงแม้องค์การบริหารส่วนตำบลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตามแต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กันองค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือเอง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของ

ประชาชนอย่างแท้จริงผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตำบลบางลูกเสือ อำเภอ องครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 3,594 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตำบลบางลูกเสือ อำเภอ องครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 347 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จ Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2551 : 22-24)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ประกอบด้วย 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก มี 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัด นครนายกใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert) 5 ระดับ ดังนี้

น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
น้อย มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ปานกลาง มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน

มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน

การแปลความหมายของแบบสอบถามโดยทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนและนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังต่อไปนี้ (ประกอบ กรรณสูตร, 2542 : 108)

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร หนังสือ วารสาร เอกสารงานวิจัยและสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีลำดับขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. หลังจากผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก
2. นำผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นมาสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนด นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) แบบสอบถามในแต่ละข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 แสดงว่าสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 รูป/คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ในการวิจัยในครั้งนี้ได้ค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ .61-.83 ได้ค่าความเชื่อมั่น .94
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก
2. แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตนเอง
4. เมื่อได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน 347 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 % แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และจัดลำดับข้อมูล
5. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และแปลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 347 คน พบว่า หญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 ชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 และแยกตามอายุ มากที่สุดเป็นอายุ 51-60 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุด คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา มากที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และจำนวนน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 เมื่อจำแนกตามสถานภาพและอาชีพ มากที่สุด คือ นักเรียน นักศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมา เกษตรกร จำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 23.1 และจำนวนที่น้อยที่สุด คือ แม่บ้าน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านเวลา โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และข้อที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานพร้อมประสานงานในส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (One stop service) ตามลำดับ

2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับ

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยข้อที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์จุดบริการและข้อที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ การอำนวยความสะดวกแก่คนชรา และผู้พิการ เช่น ทางลาดผู้พิการ, ห้องน้ำ ตามลำดับ

3. แนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ดังนี้

ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล การเพิ่มจุดบริการเสียงตามสายเป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ควรลงสำรวจในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบเพื่อ

ศึกษาปัญหาของประชาชน และความต้องการของประชาชน และเพื่อให้เกิดการพัฒนาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสืออย่างชัดเจน และควรบอกกล่าวประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบว่า งบประมาณที่ใช้และนำมาบริหารจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนา มีขั้นตอนการใช้อย่างไร และสามารถนำมาสนับสนุนกิจกรรมในส่วนใดบ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณต่างๆ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังในการให้บริการ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สอดคล้องกับแนวคิดของกุลธนะ ธนาพงศธร (2528 : 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด 4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของไพวัลย์ ชลาสัย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธนาธิป สุมาลัย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที่จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิวา ประสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุมากกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500-5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล โดยการเพิ่มจุดบริการเสียงตามสาย เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง และดำเนินการสำรวจเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชน และความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสืออย่างทันถ่วงที

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมและการจัดการด้านความรู้ในการให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกพื้นที่ โดยศึกษาผลจากข้อมูลเชิงลึก และนำผลจากงานวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์และการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป
3. ควรศึกษาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงให้ทันที่

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศธร, (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพล นครวงศ์. (2547). บทบาทของผู้นำในองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่ากับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทุ่ม อำเภอมือง จังหวัดขอนแก่น.
- การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2551). พื้นฐานการวิจัยการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- ประกอบ กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธการพิมพ์.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550. (2550, 18 ธันวาคม). พระราชกฤษฎีกา. เล่มที่ 94 ตอนที่ 109 ก, 8-19.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552. (2537, 2 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 11 ตอนที่ 53 ก, 1-32.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่พิเศษ 47 ก, 1-127.