

บทคัดย่อ

¹ Assistant Professor, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University, Songkhla, 90000, Thailand, E-mail : sutham@scholar.tsu.ac.th

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

คำสำคัญ : งานบริการ, ผู้รับบริการ, ความพึงพอใจ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

This study aims to examine and compare the level of satisfaction and suggestion of Clients to wards public services of local administrative organisations in Southern provinces in the fiscal year 2017. Data on citizens, satisfaction were collected from 139 sub-district administrative organizations, municipalities and provincial administrative organizations from ten provinces, which are Nakhon Si Thammarat, Songkhla, Yala, Satun, Krabi, Phangnga, Narathiwat, Phuket, Phatthalung, and Surat Thani. The survey was conducted from 35,680 people regarding to public service of local administrative

organization using systematic random sampling. The study examined four components of services : quality-processes, channels, officers, and facilities using opinion survey for data collection. Statistics used for data analysis were percentage, means, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results indicated that overall level of citizens, satisfaction was very high. Citizens, satisfaction towards services was ranked the highest, followed by satisfaction with facilities, service processes and service channel respectively. The result of comparison showed that the citizens living in different provinces had different levels of satisfaction in terms of service processes, service persons, and facilities. In terms of service channels, the citizens, satisfaction was not totally different for different local administrative organizations. However, local administrative organizations need to continuously develop different things continuously, including (1) training officers to gain more knowledge and improve service mind, (2) reducing the process of service, increasing multi-channels of services and improving the condition of the offices and facilities, (3) monitoring and evaluating different projects for project development, and (4) activating citizens, participation in any administrative management projects and arranging more community economic development projects.

Keywords : Service, Citizens, Satisfaction, local administrative organizations

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักงานนายกรัฐมนตรี 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) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น เฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหา และความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาลทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, 2550 : 6) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ

ปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะ การประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรี ขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. จังหวัดที่อาศัยอยู่ของผู้รับบริการ และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ แตกต่างกันส่งผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยทักษิณ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 139 อปท. โดยเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 54 อปท. จังหวัดสงขลา จำนวน 44 อปท. จังหวัดยะลา จำนวน 12 อปท. จังหวัดสตูล จำนวน 9 อปท. จังหวัดกระบี่ จำนวน 7 อปท. จังหวัดพังงาจำนวน 4 อปท. จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดภูเก็ต จังหวัดละ 3 อปท. จังหวัดพัทลุง จำนวน 2 อปท. และจังหวัดสุราษฎร์ธานี 1 อปท. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ (systematic random sampling) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ ดังกล่าวได้ทำสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทักษิณเพื่อให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

จะเห็นได้ว่า จำนวน อปท. ในแต่ละจังหวัดดังกล่าว มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการจ้างสถาบันการศึกษาใดเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจดังกล่าวนั้น เป็นส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เป็นผู้ตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้จำนวน อปท. ของจังหวัดต่างๆ แตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด จึงได้รวม อปท. ในจังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา และจังหวัดสุราษฎร์ธานี เข้าด้วยกัน

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

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถาม ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์ รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและ ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ สถิติทดสอบที (t-test) และ สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ผ่านการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) แบบตัวอย่างที่อิสระกัน (independent samples)

3. การแปลผลความพึงพอใจ ได้ใช้เกณฑ์ของ ลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับ ความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 103)

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกรอบแนวคิดดังนี้

- จังหวัดที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ
- รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ จากผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 54 อบต. คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา จำนวน 44 อบต. คิดเป็นร้อยละ 31.7 และจังหวัดอื่นๆ (จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดสุราษฎร์ธานี) จำนวน 41 อบต. คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

สำหรับการจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีรูปแบบเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 112 อบต. คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาคือ เทศบาล จำนวน 22 เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 15.8 และองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 5 อบจ. คิดเป็นร้อยละ 3.6

2. การศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวม

2.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D = 0.137) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.71(S.D = 0.123) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 4.67 และ 4.65 ตามลำดับ (S.D = 0.126 0.140 และ 0.160 ตามลำดับ) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายด้าน

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.140	93.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.160	93.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.123	94.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.126	93.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.67	0.137	93.40	มากที่สุด

2.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นรายจังหวัดอยู่ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D = 0.137) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยจังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (S.D = 0.131) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (S.D = 0.104) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 และจังหวัดอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (S.D = 0.176) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.60 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกเป็นรายจังหวัด

จังหวัด	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. จังหวัดนครศรีธรรมราช	4.70	0.131	94.00	มากที่สุด
2. จังหวัดสงขลา	4.69	0.104	93.80	มากที่สุด
3. จังหวัดอื่นๆ	4.63	0.176	92.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.67	0.137	93.40	มากที่สุด

หมายเหตุ : จังหวัดอื่นๆ คือจังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็นหลักคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นรายจังหวัด ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจทั้งสามด้านดังกล่าว มากกว่าจังหวัดอื่นๆ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 3 - 4)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	จังหวัด			F	Sig.
	นครศรีธรรมราช	สงขลา	อื่นๆ ¹		
	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)	$\bar{x}$ (S.D)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69 (0.128)	4.69 (0.113)	4.62 (0.168)	3.719	0.027*
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67 (0.128)	4.67 (0.112)	4.60 (0.222)	2.723	0.069
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74 (0.101)	4.73 (0.094)	4.65 (0.155)	7.146	0.001*
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71 (0.114)	4.68 (0.098)	4.64 (0.158)	3.270	0.041*
ภาพรวม	4.70 (0.112)	4.69 (0.099)	4.63 (0.171)	4.215	0.017*

หมายเหตุ : 1 อื่นๆ คือ จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดนราธิวาส
จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

* หมายถึง ทดสอบ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการในจังหวัดต่าง ๆ

ด้านที่ประเมิน	จังหวัด	$\bar{x}$	1	2	3
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1	4.69		0.849	0.013*
	2	4.69			0.027*
	3	4.62			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	4.74		0.987	0.039*
	2	4.73			0.047*
	3	4.65			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	4.71		0.722	0.001*
	2	4.68			0.003*
	3	4.64			

หมายเหตุ : 1 หมายถึง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2 หมายถึง จังหวัดสงขลา
3 หมายถึง จังหวัดอื่น ๆ (จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา และจังหวัดสุราษฎร์ธานี)

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะจำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านที่ประเมิน	รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			F	Sig.
	องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด $\bar{x}$ (S.D)	เทศบาล $\bar{x}$ (S.D)	องค์การบริหาร ส่วนตำบล $\bar{x}$ (S.D)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70 (0.140)	4.64 (0.135)	4.67 (0.141)	0.516	0.598
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70 (0.119)	4.62 (0.152)	4.65 (0.163)	0.718	0.490
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74 (0.118)	4.68 (0.110)	4.71 (0.125)	1.056	0.351
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68 (0.124)	4.66 (0.111)	4.68 (0.129)	0.586	0.558
ภาพรวม	4.72 (0.124)	4.65 (0.120)	4.68 (0.134)	0.783	0.459

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด รูปแบบเทศบาล และรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 5)

4. ปัญหาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ปัญหาในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยแยกตามประเด็นปัญหาต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางส่วน ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมน้อยจึงเห็นควรให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการจัดทำโครงการที่สำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน กล่าวคือ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการรวมทั้งติดตามประเมิน และตรวจสอบโครงการ นอกจากนั้น ประชาชนที่เป็นตัวแทนเข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าว จะต้องเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น/ชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการพัฒนาท้องถิ่นนั้น ๆ

4.2 โครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมาก เน้นการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะถนนสาธารณะ ประปาหมู่บ้าน ซึ่งโครงการเกี่ยวกับเศรษฐกิจชุมชนยังไม่ได้เน้นหนักเท่าที่ควร จึงเห็นสมควรจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นการสำรวจข้อมูลจากผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช สงขลา ยะลา สตูล กระบี่ พังงา นราธิวาส ภูเก็ต พัทลุง และสุราษฎร์ธานี จำนวน 139 อบต. โดยทำการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช รองลงมาคือ สงขลา ยะลา สตูล กระบี่ พังงา นราธิวาส ภูเก็ต พัทลุง และสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ และมีรูปแบบเป็นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด รองลงมาเป็นเทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามลำดับ

1.2 การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวม

การศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายจังหวัด พบว่า จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นจังหวัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา และจังหวัดอื่นๆ ตามลำดับ

1.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นรายจังหวัด ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดรูปแบบเทศบาล และรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.67 (S.D = 0.137) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (S.D = 0.123) หรือร้อยละ 94.20 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความพร้อม มีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำงานด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D = 0.126) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D = 0.140) หรือร้อยละ 93.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D = 0.160) หรือร้อยละ 93.00 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการเพิ่มช่องทางการให้บริการหลากหลายมากขึ้นพร้อมทั้งจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ดีมากต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบความพึงพอใจที่ประกอบด้วย (1) ด้านความรู้สึก (affective) ที่รู้สึกพอใจเห็นใจหรือรู้สึกตรงข้ามที่ไม่พอใจไม่ชอบ เป็นต้น (2) ด้านความคิด (cognitive) ที่บุคคลมีความคิดว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น และ (3) ด้านพฤติกรรม (behavior) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง (Allport, 1967 : 3 - 6) จากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงว่าผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้สึกที่ดี จึงส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทางที่พอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการที่สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพ ของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552 : 105 - 146)

นอกจากนั้น ความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุดรองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมบัติ บุญเลี้ยง (2555 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และผลการศึกษาของ วาสนา แก้วพอง (2550 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกันรวมทั้งผลการศึกษาของสโรชา แพร่ภาษา (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นโดยสรุปจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจาก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งส่วนมากเป็นผู้ที่มีภูมิปัญญา/พักอาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความรู้สึก ความคิดในทิศทางบวกต่อผู้รับบริการที่พักอาศัยในพื้นที่เดียวกัน จึงทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมต่างๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

2.2 จากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแต่ละจังหวัดได้เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในจังหวัดต่างๆ แตกต่างกันด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อสมมติฐานข้อที่สอง ทั้งนี้อาจจะเป็นเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดยะลา นราธิวาส จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดดังกล่าวมีข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม แต่ละจังหวัดให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการมีหัวใจบริการ (servicemind) ที่เห็นว่าองค์กรที่มีหัวใจบริการจะต้องสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน เพื่อให้เจ้าหน้าที่บุคลากร เป็นผู้ที่มีความรู้สึกเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเป็นต้น (ธีรวรรณรุ่งเรือง : 2552) แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องจึงส่งผลให้บุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการและสอดคล้องกับผลการศึกษา ของพรรณนภา มีไธ (2550 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลตำบลวังกะพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ นอกจากความตระหนักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการให้บุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้มีจิตบริการปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้อง อันได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งมีที่พักอาศัยในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และแหล่งรายได้ส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากประชาชนในพื้นที่นั้น จึงส่งผลให้ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการมากขึ้น

ในขณะที่การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จำแนกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ในภาพรวมความ

พึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.72 4.65 และ 4.68 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลต่างก็มีจิตสำนึกในการให้บริการ มุ่งเน้นความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 จากการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ในขณะที่ยังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสามและสี่ ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการมักจะคาดหวังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานบริการสาธารณะต่างๆ เป็นอันดับแรก ดังนั้นหากเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการและอัธยาศัยไมตรีที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ให้บริการ นอกจากนั้นผู้รับบริการมักจะคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นการลดขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการหลากหลายช่องทาง ตลอดจนความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.2 จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในงาน/โครงการ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องติดตาม (monitoring) งาน/โครงการ เหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนาให้การให้บริการในงาน/โครงการเหล่านั้นตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

3.3 จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่สำคัญๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดทำโครงการ/กิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเข้มแข็ง

ขององค์กร นั่นคือ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยให้ประชาชนเป็นผู้คัดเลือกตัวแทนเข้าไปเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และ 2) ควรจัดโครงการ/กิจกรรมทาง ด้านเศรษฐกิจให้มากขึ้นเพื่อเสริมสร้างอาชีพหลักให้มีความเข้มแข็ง มั่นคงที่จะ นำไปสู่รายได้ของประชาชนที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนอาชีพรองเพื่อเป็นแหล่ง รายได้ของประชาชนอีกแหล่งหนึ่งด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ ในอนาคต** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี** (รายงานผลการวิจัย). **ชลบุรี** : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย, **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์**. 7(1), 105-146.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**, สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พรธนา มีโส. (2550). **ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลตำบลวังกะพือ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์** (รายงานผลการวิจัย). **อุดรดิตถ์** : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ**. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก [//www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html](http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html).

- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. 17 (ม.ค.-ธ.ค.57), 151-164.
- วาสนา แก้วฟอง. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่**. (รายงานผลการวิจัย). อุดรดิตต์ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์**, สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก <http://human.pcu.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**, สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.polpacon7.ru.ac.th/>.
- สุธรรม ขนานศักดิ์. (2560). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**, **วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. 10(1), 64-84.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**, **วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. 6(1), 25-37.
- หลักสูตรมาภิบาล**. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560, จาก www.sci.ubu.ac.th/document/หลักสูตรมาภิบาล.pdf.
- Allport, G.W. (1967). **Theory and measurement**. New York : John Wiley and Sons.
- Yamane, Taro. (1973). **Introductory Analysis** (3rded). Tokyo : Harper International edition.