

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ*

The People's Satisfaction with the Service System of Bang Phriang Subdistrict
Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province

ธนาภรณ์ พลเคน
Tanaporn Phonken

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Ramkhamhaeng University, Thailand.

Received March 18, 2020; Revised April 25, 2020; Accepted June 26, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ในส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ มากที่สุด (r) เท่ากับ .863 และการให้บริการ สามารถส่งผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ร้อยละ 93.5 ($R^2 \text{ adj} = .936$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .967

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ

* ปรับปรุงจากการประชุมวิชาการ MCU.RK. 2019

Abstract

The research about the people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province. The Objectives of the research are To study the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province. To study the people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province. And To study the relationship of the service system and the people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization.

From the Research found that opinion level about the service system in the overall is in the high level with an average of 4.02. The people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization found that the opinion about the satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization in the overall at the high level with the average of 4.05. For the analysis of the relationship between the service system and the people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization by using the Pearson's product moment correlation at the level of statistical significance .05. Found that the continuous service have the most relationship between the people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization with the ratio of .863. The analyze of the service system can affect the people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization. By using the Multiple Regression analysis with the statistical significance .05. Found that it's have 4 independent variables such as the tirney service and the ampie service and the continuous service and the Progressive Service by the people's satisfaction with the service system of the Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization with the statistical significance .05 and it's can be predicted as 93.5 percent ($R^2_{adj}=.936$) and the Multiple correlation coefficients (R) equals to .967.

Keywords: Satisfaction; The Service System; Bang Phriang Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า มุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีการปรับกระบวนการทศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียงผู้จำเป็นต้องรับ

บริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้า องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงคุณภาพของการ เป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นหัวใจสำคัญ (เสนห์ จุย์โต, 2558)

ดังนั้นจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชน ในการกำหนดหน้าที่ซึ่งเป็นภาระความรับผิดชอบที่กว้างขวาง และขณะเดียวกันผู้รับบริการก็มีอัตราการเพิ่มขึ้น ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า ย่อม หมายถึง การสูญเสียเวลาอันมีค่าของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ปัญหาในเรื่องภารกิจหลักขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแล้ว ยังมีปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริหารงาน ปัญหาทางด้านโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไปยังท้องถิ่น ก็เพื่อประโยชน์ของคนในท้องถิ่น แต่กฎหมายได้บัญญัติให้คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือผู้ว่าราชการ จังหวัด สามารถยุบสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะดังกล่าวถือได้ว่าไม่ได้ให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น มีอิสระอย่างแท้จริง อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาล การดำเนินงานจะต้องอยู่ภายในกรอบและ ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะทำให้การจัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ของประชาชนได้ ปัญหาทางด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนค่อนข้างน้อย เพราะมีอำนาจหน้าที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะนี้ก่อให้เกิดการ สิ้นเปลืองทรัพยากรทางการบริหารของประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ซึ่งมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ซึ่งก็ยังได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย การให้บริการที่เสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเพรียง ในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

1. การให้บริการที่เสมอภาค มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้แก่ตัวแปรต้น ประกอบด้วย การให้บริการที่เสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับตัวแปรตาม ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้าน ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 19,979 คน สถิติของผู้มาใช้บริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 392 คน ตามสูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างทาโร ยามาเน่

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562 ถึงวันที่ 4 เมษายน 2562

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึงการให้บริการ ประกอบไปด้วย หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ การบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ หลักความเสมอภาค บริการให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน

จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริม การตลาด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 66 - 69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความสะอาดที่ได้รับ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นการที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ เกิดประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือ องค์กร โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เป็นข้อมูลจากผู้ส่งสารไปถึงผู้รับสาร หรือจากผู้ให้บริการถึงผู้มารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

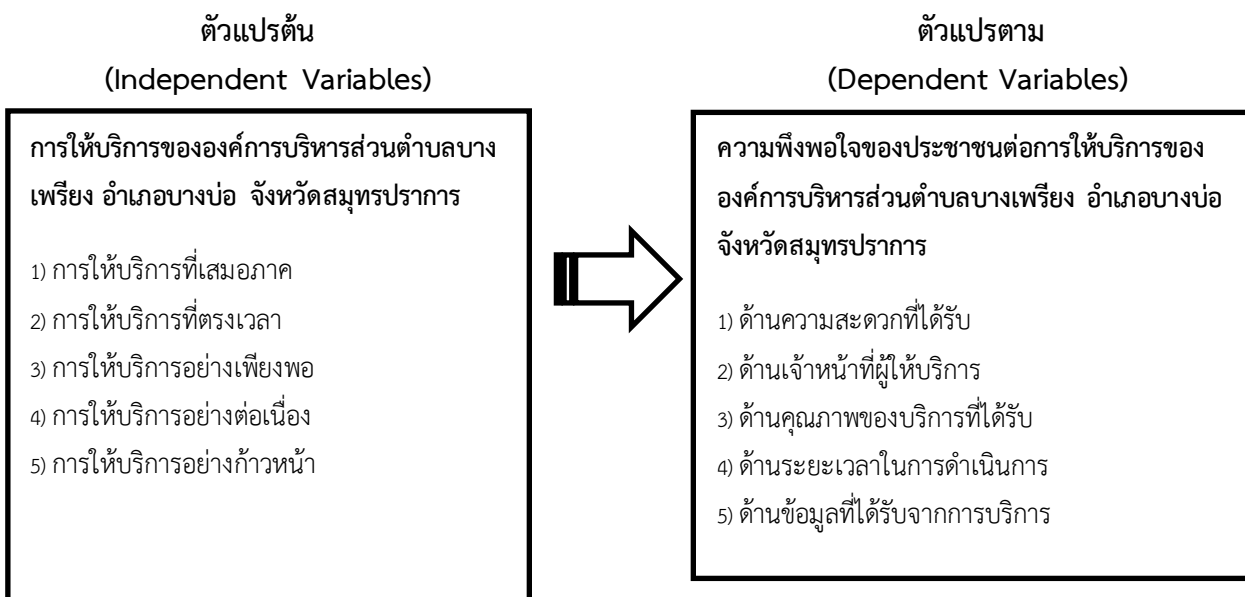
ชนะดา วีระพันธ์ (2555: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี” เป็นผลเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า ในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า และ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

นารีรัตน์ ชูอัสมา (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ การวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จำนวน 200 คน พบว่า ผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างและมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภค รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ ควรมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยทำการศึกษาประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียงอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 392 คน และใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายความสำคัญของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความรู้ความเข้าใจ ทศนคติและความเห็นที่เกี่ยวข้องของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตลอดจนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการทดสอบสมมติฐาน การให้บริการ สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40 ปี - 59 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส. และอาชีพ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ มากที่สุดคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มากที่สุดคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการให้บริการกับความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของ ข้อมูลในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ พบว่า การให้บริการนั้นสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถรวมพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น การให้บริการส่งผลต่อความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง สามารถร่วมพยานณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียงได้

การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็นได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40 ปี - 59 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส. และอาชีพ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ ซึ่งประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง เป็นคนในท้องที่ ที่อาศัยอยู่ในตำบลบางเพรียง ซึ่งประชากรในตำบลบางเพรียงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการแสดงความคิดเห็น และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตำบลบางเพรียง ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด รวมทั้งร่วมพัฒนาประเทศให้มีความเจริญ มั่นคง และมั่นคงต่อไป

ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีการพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการให้บริการที่กล่าวข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท์ (Millet, 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีการพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ ความพึงพอใจ ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจที่กล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของมณีวรรณ ต้นไทย (2533) ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นการที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดี ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ เกิดประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เป็นข้อมูลจากผู้ส่งสารไปถึงผู้รับสาร ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1. ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว ในแต่ละองค์ประกอบนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่จะต้องคำนึงถึง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยจะต้องมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง ให้เกิดความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จะต้องมีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของ เกิดความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง โดยจะต้องมีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมและชัดเจน ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีพื้นที่จัดเตรียมไว้เพื่อรองรับประชาชน เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ และมีจุด/ช่อง มีความเหมาะสมและสามารถเข้าถึงได้สะดวก

2. ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว โดยจะต้องมีการพิจารณาจาก ด้านความสะดวกที่ได้รับ มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ เกิดความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางไปรับบริการ และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความสุภาพ มีกิริยามารยาทเหมาะสมต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน ระเบียบในการมาติดต่อราชการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หน่วยงานมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพได้ตามมาตรฐาน เกิดความสะอาด ปลอดภัยต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และคุ้มค่า บริการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เท่านั้น และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับส่วนราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว หรือหน่วยงานอื่น จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุม แบ่งเป็นภูมิภาค เป็นประเทศ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและปรับปรุงการบริหารงานในหน่วยงาน องค์การ เพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชน และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจต้องการศึกษาและในการทำวิจัยในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบ่อ จังหวัดชลบุรี(ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารินทร์ ชูอัมมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ(สารนิพนธ์การศึกษาตามบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- พรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช)(ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสน่ห์ จัยโต. (2558). การพัฒนาตัวแบบการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูง, วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 5(1), 58-74.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.