

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
The Satisfaction of the Clients of Prommanee Tambon Administration
Organization Muang District Nakhon Nayok Province

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์*
Rungarun Khasasin*
ธารทิพย์ พจน์สุภาพ**
Thantip Pojsupap**
อาจารย์ ประจวบเหมาะ***
Arjaree Prachuabmoh***
ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์****
Kairung Khasasin****

บทคัดย่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ เป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี และศึกษาความพึงพอใจของลักษณะงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่นๆ เป็น

การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด โดยทำการสำรวจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการ

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

* Lecturer : Thai-Nichi Institute of Technology

** อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

** Lecturer Kasembundit University

*** อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

*** Lecturer : Chandrakasem Rajabhat University

**** อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี

**** Lecturer : Pathumthani University

ให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ดังนี้ ร้อยละ 96.6 ร้อยละ 96.8 ร้อยละ 96.4 และร้อยละ 96.4 คำนวณ = $386.2/4 = 96.6$ คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบล บริการสาธารณะ

Abstract

Subdistrict Administrative Organization (SAO)-Prommanee in Muang District, NakhonNayok Province is a local government that takes the main role in providing the public services for local people in various fields. Also,delivering the good quality of life as facilitate needs of the people and solve theirs problems. Therefore, this research was studied in the evaluation of citizens in the SAO-Prommanee 's satisfaction who receive the public services.The objective of this study is to understand the satisfaction of the SAO-Prommanee's clientsduring the process of services, the service channels, the official providers and the facilities of their servicesMoreover, the analysis of public service's satisfaction involve in four areas as the social work and welfare, public health, income or tax and the other areas. The survey research consisted of four patterns of the questionnaires. The results of investigation were indicated the level of satisfaction of the SAO-Prommanee's clients.For that reason, the executive management and the relevant authorities were aware of the concern issues and other recommendations. The results were used to process the operational planning, improve service efficiency and increase customer satisfaction to those who use the service. This research study in term of the quantitative research by creating a questionnairesendingtotheSAO-Prommanee's clients in 400 researchers have examined the accuracy and completeness of the query. Then the researchers analyzed the data by using the SPSS program. The result of the study were as follows: Four areas as the social work and welfare, public health, income or tax and the other areasinFiscal Year 2558 get the customer satisfaction scores in 96.6%, 96.8 %, 96.4 % and 96.4 % respectively, or calculated to $386.2 / 4 = 96.6$ inaverage then the scoreis 10 points.

Keywords : Satisfaction, Subdistrict Administrative Organization (SAO), Public Service.

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางส่งเสริมการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 281 ภายใต้ข้อบังคับมาตรา 1 กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 กำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้อง และเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

ในการกำกับดูแลตามมาตรา 282 ที่กล่าวมา ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก

มาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วยตามรัฐธรรมนูญมาตราที่ 283 ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 28) และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 12(2) กำหนดการจัดระบบการบริหารสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ ประกอบบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และมีการกิจหลักในการให้บริการประชาชนที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง จะทำให้ประชาชน

มีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดี ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คำนึงต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษี (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518, หน้า 6-7) องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายกเป็นหน่วยงานท้องถิ่นของรัฐ มีงานบริการที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งประชากรกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประกอบการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก นี่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก จำนวน 18,955 คน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ที่รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิดจากตำรา วารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

1. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม
2. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข
3. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
4. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (NonProbability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตามที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อพร้อมที่จะนำไปวิเคราะห์ และเมื่อข้อมูลมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป นำแบบสอบถามที่ได้รับการลงรหัส (Code Book) และตรวจสอบแล้วไปดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. บันทึกรหัสลงในแบบสอบถาม
3. บันทึกรหัสแบบสอบถามลงในเครื่องประมวลผล (Computer)
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในเครื่องประมวลผล
5. ประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
6. ประมวลคำถามปลายเปิด
7. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

สถิติที่ใช้ในการวิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติน้ำหนักเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.)

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นค่าคะแนน 7 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 หรือร้อยละ 86.6 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากันและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย — X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.66	96.4	พอใจมากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.99	97.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.83	0.69	96.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย — X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.69	96.6	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.83	0.71	96.6	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.66	97.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.67	96.8	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.84	0.74	96.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากันและผู้รับบริการความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย — X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.92	96.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.82	0.66	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านอื่นๆขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดเป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านอื่นๆขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย — X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.68	96.4	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.98	96.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.66	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.69	96.6	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.82	0.68	96.4	พอใจมากที่สุด	

จากการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายกมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย คือ ผู้วิจัยทำการสุ่มจากประชากรจำนวน 18,955 คน โดยวิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก จำนวน 400 คน โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) จะใช้เพื่อบรรยายสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก

สรุปความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขเป็นลำดับที่ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่นๆน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากันรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
1.งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม	4.83	0.69	96.6	พอใจมากที่สุด	2
2.งานด้านสาธารณสุข	4.84	0.74	96.8	พอใจมากที่สุด	1
3.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.66	96.4	พอใจมากที่สุด	3
4. งานด้านอื่นๆ	4.82	0.68	96.4	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.83	0.71	96.6	พอใจมากที่สุด	

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมงานด้านสาธารณสุขงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่นๆ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับดังนี้ ร้อยละ 96.6 ร้อยละ 96.8 ร้อยละ 96.4 และร้อยละ 96.4

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{386.2}{4} \\ &= 96.6 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่นๆน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากันในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ และจรรโลงให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไปจากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผลของการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการและจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับทุกหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และ 2) งานด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม สื่อมวลชนและสื่อโซเชียลมีเดียหรือป้ายประกาศหรือโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิวที่ดึงดูดใจความสนใจของประชาชน เติมนักประชาสัมพันธ์ สีสันที่สวยงาม มีภาพและตัวอักษรที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง นอกจากนั้นต้องพิจารณาบทบาทประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังที่มีอยู่ เช่น จำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง เป็นต้น ปรับปรุงช่องทางการรับฟัง อาทิ การออกแบบสอบถามใหม่ เพื่อให้ตรงกับประเด็นที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น นอกจากนั้นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยกำหนดนโยบาย มีการจัดทำแผน พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายในและภายนอก ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม หลักสูตรความรู้และทักษะเฉพาะงานในแต่ละตำแหน่ง และหลักสูตรการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การพูดจาให้คำแนะนำ ผู้รับบริการอย่างสุภาพ ชัดเจนจนพอใจ สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้อย่างราบรื่น และมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชนในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาและการใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

2) ปัญหาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะเรื่องขยะมูลฝอยจากครัวเรือน เช่น ดำเนินการจัดเก็บขยะมูลฝอยไม่ให้มีขยะตกค้างสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะ นำส่วนที่มีประโยชน์มาใช้งานใหม่หรือทำเป็นธนาคารขยะรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของประชาชนในชุมชน

3) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานปัญหาถนนในซอยไม่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ควรจัดงบประมาณในการบำรุงเส้นทางและซ่อมแซมทุกเส้นทางให้ครอบคลุมพื้นที่ปัญหาไฟทางสว่างไม่สม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ควรติดตั้งไฟส่องทางในพื้นที่เสี่ยงให้ทั่วถึง และในระยะยาวองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ควรมอบหมายให้คณะกรรมการหมู่บ้านดูแลและบำรุงรักษา

บรรณานุกรม

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การให้บริการแบบครบวงจร. แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7 (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *บริการ ใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (น. 607)* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี. (2558). สืบค้น 3 กันยายน 2558, จาก www.prommanee.go.th/index.php?op=index&id
- Anderson, J. (1989). *Strategic management and marketing in the public sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Cronin, J.J. Jr & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*, (56), 55-68
- Oliver, R.L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts”, In Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds), *Advances in Service Marketing and Management: Research and Practice* (vol.2 pp. 65-85). JAI Press, Greenwich, CT.