

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า  
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

People satisfaction towards the service of Ban pa Subdistrict  
Administration Organization, Kaeng Khoi District, Saraburi.

อัญชลี แยมโอด

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Anchalee Yaem-od

E-mail: 6214060101@rumail.ru.ac.th

Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนแบบมาตรฐาน T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว ( One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD และ Multiple Regression Analysis ( MRA)

ผลการศึกษา พบว่า ประชากรที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-30 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางในการให้บริการ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; การรับบริการ; ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า

## ABSTRACT

This research aimed to study the people' satisfaction towards the service of Ban pa Subdistrict administration organization, Kaeng khoi district, Saraburi Province. Categorized by demographic aspects affecting the people's satisfaction with the services of Ban Pa Subdistrict Administrative Organization, Kaeng Khoi District, Saraburi Province. The population used in this research is people. Who came to use the services of Ban Pa Subdistrict Administrative Organization, Kaeng Khoi District, Saraburi Province. 390 people using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, T-test, one-way ANOVA, and if differences were found, they were tested individually with LSD and Multiple statistics. Regression Analysis (MRA).

The results showed that people who came to use the service of Banpa Subdistrict Administration Organization, Kaeng Khoi District, Saraburi Province Most of them are female. Between 18-30 years, the level of elementary education, ascetic / state enterprise employees Average income per month 5,001-10,000 baht that affects public satisfaction on the service of Ban Pa Subdistrict Administrative Organization, Kaeng Khoi District, Saraburi Province Of the overall sample is at a high level If considering each aspect, it is found that the highest level of satisfaction is the process of providing services. Overall, it was found to be at the most level, followed by the service provider. Facilities And the smallest number is The channel in the service.

**Keywords :** Public service satisfaction of Ban pa Subdistrict Administration Organization.

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของตนเององค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานมีปลัดและรองปลัดเป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบโดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมมาตรา 67 มีหน้าที่ที่ต้องทำดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทางรักษาความสะอาดป้องกันและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาตรา 68 มีหน้าที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบเช่นการให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัวคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม เป็นต้น

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบลการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานเพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้นการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพึงพอใจในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่าอ้อแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 390 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มด้านประชากรศาสตร์ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านช่องทางในการให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลอยู่เดือนมีนาคม-เมษายน 2564

### สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรีที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี ต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุพรรณบุรี ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า

อำเภอกำแพงแสน จังหวัด สุพรรณบุรี กำหนดนโยบาย งบประมาณ วางแผนการทำงาน เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการต่อไป

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียด และความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่นความสะอาดความสะดวกสบาย

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณา ได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น ประชาชนในเทศบาลตำบล อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน พบว่าประชาชนมีความพึง พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองโดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้าน การจัดองค์การ ด้านการแนะนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ใน ระดับมาก ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทาง ลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลตม (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่าลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปีและกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีและ 31-40 ปีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับความรู้ในการมาติดต่อราชการประชาชนที่จบการศึกษาระดับป. 1-ป. 6 (ป. 7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุดกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวส. อนุปริญญามีความพึงพอใจในการให้บริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001-18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงาน บริษัท อาชีพรุรกิจส่วนตัวค้าขายมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากด้านมนุษยสัมพันธ์ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการเช่นเครื่องถ่ายเอกสารเครื่องคอมพิวเตอร์

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 350 คน พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคม

ในอดีตหรือปัจจุบันและความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รongลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการติดต่องานแก่ผู้มารับบริการควร ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการ ติดต่อกัน ออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นชัดเจนให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงาน ด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

### วิธีการเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านป่า อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

### สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)



2. การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

### **สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ ใช้สถิติ t-test
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

## **สรุปผลการวิจัย**

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 90 คน รองลงมาคือมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และจำนวนน้อยที่สุดมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ซึ่งมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และจำนวนน้อยที่สุดมีระดับปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 อาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และจำนวนน้อยที่สุดมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และจำนวนน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.594 เมื่อพิจารณารายข้อ จากมากไปหาน้อย พบว่า ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.826 รองลงมาการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.866 ขั้นตอนในการให้บริการมีความ รวดเร็วอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.021 และน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนในการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.996

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้ คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.799 รองลงมาความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835 กิริยาท่าทาง ความสุภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.945 การ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885 วาจาไพเราะน่าฟังอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.068 ความเต็มใจในการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.113 ความสุจริตซื่อตรงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.261 และน้อยที่สุดคือ การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.323

ด้านช่องทางในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านช่องทางในการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า Facebook มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.174 รองลงมาโทรศัพท์อยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.288 และน้อยที่สุดคือ Website อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.206

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.533 เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.756 รองลงมาความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.882 ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/

ป้ายประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.955 ความพึงพอใจของที่นั่งคอยรับบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.999 ความสะอาดของห้องสุขาอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.063 และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจของที่จอดรถอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.131

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ที่มีอายุระหว่าง 18 - 30 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ อินทรนิโลตม (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปีและกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษย์สัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปีและ 31-40 ปีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับความรู้ในการมาติดต่อราชการประชาชนที่จบการศึกษาระดับป. 1-ป. 6 (ป. 7)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.594 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.533 และจำนวนที่สุดคือ ด้านช่องทางในการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคม สงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนของประชากรศาสตร์ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช พงศ์นารักษ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ เวลาที่ใช้ บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช พงศ์นารักษ์ (2551) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ มีอายุ รายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษ พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ดังนั้นการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนในตำบลบ้านป่าได้ทราบถึง การให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงสำคัญ ทั้งนี้ หน่วยงานได้มีการเผยแพร่

ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวกมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ของกลุ่มตัวอย่างระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่น้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางในการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า Facebook มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.174 รองลงมาโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.288 และน้อยที่สุดคือ Website อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.206 อาจต้องปรับปรุงในการสื่อสารให้มากขึ้น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการได้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนของประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า อายุ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า อาจมีการพัฒนาเพิ่มแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

4. การวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นพื้นฐานในการทำการพัฒนาปัจจัยชี้วัดคุณภาพการให้บริการอื่น ๆ ที่สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ต่อไป

5. องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนด นโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเคร่งครัด และต้องมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างพึงพอใจ

6. ด้านเจ้าหน้าที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างสุภาพ ไม่ว่าจะ เป็นจะเป็นเรื่องการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มา ใช้บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้

คำปรึกษา คำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่างยังไม่ เข้าใจ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

7. การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ของงาน ภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัด บัตรคิวเพื่อความ สะดวกนอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน และปรับปรุง คุณภาพของการ ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต.จัดขึ้นให้ทั่วถึง ทุกวัน และควร ปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะ การรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย

8. ด้านสถานที่ ควรขยายสำนักงาน อบต. ให้ใหญ่ขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ แยกการ ให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ ให้สูง ๆ มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำเพื่อให้ถูก สุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

## เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลตม. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ **เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร.** สำนักงานเขตคลองเตย.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและ ทางเลือกสู่อนาคต.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจนจิรา ปักษา. (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของ **องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.** การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ**องค์การ บริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ**องค์การบริหาร**

- ส่วนตำบล ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.  
บุญเรือง ขจรศิลป์. (2529). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). **การใช้บริการและของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ**.  
เทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิณ ทองพูน. (2549). **การเมืองและการปกครอง**. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้  
โครงการ ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**.  
วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). **การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี  
เทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มี้ง. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่า  
ประจำ หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การ  
บริหาร ส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ศิลป  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
รำไพพรรณี.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงาน  
สรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมือง  
อุดรดิตถ์**.