



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากงานบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ  
PUBLIC SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICE PROVIDED  
BY NONG CHIM SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
AMPHOE NOEN SANGA, CHAIYAPHUM PROVINCE

จำอาภาสเอกปรัชญา โชคชัย<sup>1</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต (Prathya\_rtaf@hotmail.com)

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้วิธีการทั้งในเชิงปริมาณในการศึกษา รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 100 คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม มีการให้บริการด้านความเสมอภาคในการบริการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสุจริตด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการและสุดท้ายด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ และผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี ประเภทของงานบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของการบริการ, คุณภาพการให้บริการ

ABSTRACT

This study aimed to examine the level of public satisfaction with the quality of service provided by Nong Chim Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Noen Sanga, Chaiyaphum Province and to compare the level of their satisfaction towards the quality of service by Nong Chim Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Noen Sanga, Chaiyaphum Province and the demographic factors such as gender, age, educational level, and occupation. This was the quantitative research and collected the data by questionnaire from 100 people who were client of Nong Chim Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Noen Sanga, Chaiyaphum.



The results of the study found that the level of satisfaction towards the quality of service provided by Nong Chim Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Noen Sanga, Chaiyaphum was the middle level. The most of people satisfied the equality aspect and followed by the honesty, conveniently, continuity in service also, the development of service. The result of the hypothesis test found that sex, age, education, income per month, average monthly service and type of service did not effect to the level of public satisfaction with the quality of service provided by Nong Chim Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Noen Sanga, Chaiyaphum Province.

**Keywords:** Satisfaction, Quality Of Service

## 1. บทนำ

การส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐเพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่าเป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้เกิดผลตลอดมา โดยเฉพาะในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำในปัจจุบันนี้ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง วิถีชีวิตความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมของประชาชน เป็นกระแสเรียกร้องที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก รวมถึงกระแสการเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระแสสิทธิมนุษยชน ได้มุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การให้ความสำคัญต่อสิทธิหน้าที่ และโอกาสที่จะดำรงชีวิตที่ดีเท่าเทียมกัน ดังนั้นการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ จึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และในทุกประเทศที่ต้องกระทำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ในฐานะเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นกลไกอันหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ความมุ่งมั่นดังกล่าวของรัฐบาลบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนในการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ถือปฏิบัติให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานที่ดินให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมชาติให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิมอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ได้พยายามปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในส่วนท้องถิ่นได้พัฒนาและทำการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดแก่ประชาชนโดยการให้บริการประเภทต่างๆ เหล่านี้ เป็นบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ.2497 กฎกระทรวง และระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องแต่จากข้อมูลย้อนกลับจากสื่อมวลชนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนในจังหวัดสระแก้ว มีสภาพความล่าช้าของการให้บริการ เช่น มีงานค้างดำเนินการ การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ว่าด้วยเรื่องของการให้บริการประชาชน พ.ศ.2532 เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ความสามารถ ขาดทักษะขาดประสบการณ์ และขาดความกระตือรือร้น ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องขจัดปัญหาและเงื่อนไขเหล่านี้ให้หมดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นด่านแรกของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นในการให้บริการแก่ประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไป แบ่งสายงานออกเป็น งานบริหาร งานด้านธุรการ งานด้านสังคม งานด้านสาธารณสุข



สุข เป็นต้น ในสายงานต่างๆ ต้องพบปะกับประชาชนอยู่เสมอ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลจะเปิดทำการต้อนรับพี่น้องประชาชนตลอด จากเหตุผลดังกล่าวทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ จึงได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม ใน 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความเสมอภาคในการบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความสุจริต ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ และด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งผลวิจัยที่ได้ก็นั้นจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งผลที่ได้ผู้เกี่ยวข้องอาจนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์โดยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขตามโครงการบริการเพื่อประชาชนเป็น โครงการบริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียวเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ
- 2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีพื่อต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

## 3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเทียบจากตารางการสุ่มของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดตัวอย่างความคาดเคลื่อนประชากร+10% (อ้างใน ชาญชัย จิตร เหล่าอาพร, 2553: 51) จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิสร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสารทฤษฎี และการทบทวนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี การใช้บริการประเภทของงานบริการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยแต่ละคำถามกำหนดมาตราวัดแบบแบ่งช่วง (Interval Scale) มี 4 ระดับ โดยค่าคะแนนคำตอบ คั้งนี้

พึงพอใจมากที่สุด	=	4	คะแนน
พึงพอใจมาก	=	3	คะแนน



พึงพอใจน้อย = 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนีนสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยแต่ละคำถามกำหนดมาตราวัดแบบแบ่งช่วง (Interval Scale) มี 4 ระดับ โดยค่าคะแนนคำตอบ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด = 4 คะแนน

พึงพอใจมาก = 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย = 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. กำหนดนิยามของตัวแปรที่จะทำการศึกษาแต่ละข้อ โดยให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถาม ให้เนื้อหาครอบคลุมสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนีนสง่า จังหวัดชัยภูมิ

#### 4. ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนีนสง่า จังหวัดชัยภูมิ

ด้านเพศ พบว่ากลุ่มประชาชนส่วนเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือเพศชายคิดเป็นร้อยละ 43.0

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 ถัดมากเป็นอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ สดท้าย 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.0 รองลงมาคือระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 16.0 ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีรายรับต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001– 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนกลุ่มประชาชนที่รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.0

ด้านการใช้บริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 3 ครั้งต่อปี และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมา ใช้บริการโดยเฉลี่ย 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีการใช้บริการโดย น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.0



ด้านการใช้บริการประเภทของงานบริการพบว่า กลุ่มประชาชนที่เลือกประเภทงานบริการด้านงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา ด้านการจัดเก็บภาษี (ภาษีท้องถิ่น ภาษีโรงเรือน และภาษีป้าย) คิดเป็นร้อยละ 13.0 ส่วนด้านงานทะเบียนราษฎร น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.0

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.28, S.D.=.267$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่า ด้านความเสมอภาคในการบริการ ( $\bar{X}=3.42, S.D.=.336$ ) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสุจริต ( $\bar{X}=3.30, S.D.=.329$ ) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.26, S.D.=.351$ ) ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.22, S.D.=.363$ ) และสุดท้ายด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.18, S.D.=.358$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า

ด้านความเสมอภาคในการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเสมอภาคในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43, S.D.=.337$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{X}=3.60, S.D.=.569$ ) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ( $\bar{X}=3.47, S.D.=.521$ ) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.49, S.D.=.502$ ) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้การต้อนรับและสงเคราะห์ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.33, S.D.=.493$ ) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้กริยาวาจาสุภาพ และบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลการแสดงออกด้วยมารยาทที่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X}=3.37, S.D.=.485$ ) ส่วนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม ( $\bar{X}=3.35, S.D.=.479$ ) น้อยที่สุด

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.26, S.D.=.351$ ) โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านความสะดวกรวดเร็ว บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ( $\bar{X}=3.34, S.D.=.536$ ) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลจัดที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X}=3.31, S.D.=.526$ ) ต่อมา บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน ( $\bar{X}=3.35, S.D.=.520$ ) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนมีทางเลือกในการไปใช้บริการ ( $\bar{X}=3.22, S.D.=.462$ ) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X}=3.20, S.D.=.449$ ) การเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลได้ความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.19, S.D.=.419$ ) ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ( $\bar{X}=3.22, S.D.=.416$ ) น้อยที่สุด

ด้านความสุจริต พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.31, S.D.=.330$ ) พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่หวังผลตอบแทน ( $\bar{X}=3.40, S.D.=.492$ ) มากที่สุด รองลงมาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความเป็นมิตรกับประชาชน ( $\bar{X}=3.35, S.D.=.479$ ) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบริการโดยมีจิตสำนึกในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.29, S.D.=.456$ ) ส่วนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ



องการบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความเที่ยงธรรม โปร่งใส บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององการบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ ประพฤติถูกต้องตามธรรมเนียมของคลองธรรมและศีลธรรม และ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ราชการตามจรรยาบรรณ ( $\bar{X}$ =3.27,S.D.=.446) น้อยที่สุด

ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ พบว่า ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ =3.23,S.D.=.373) พบว่าบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทิศเวลาของตนในการให้บริการ ( $\bar{X}$ =3.28,S.D.=.473) มากที่สุด รองลงมา บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะข้อมูลต่างๆร่วมกันทำงาน( $\bar{X}$ =3.27,S.D.=.468) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X}$ =3.22,S.D.=.462) สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{X}$ =3.21,S.D.=.478) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถแก้ไขปัญหาและเป็นที่ปรึกษาได้( $\bar{X}$ =3.21,S.D.=.518) ส่วน บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี( $\bar{X}$ =3.19,S.D.=.443) และ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการออกเยี่ยมเยียนพบปะประชาชนในชุมชนเพื่อทราบความทุกข์ร้อนหรือความต้องการ( $\bar{X}$ =3.19,S.D.=.506) น้อยที่สุด

ด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ พบว่า ด้านความก้าวหน้าของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ =3.20,S.D.=.360) โดยพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีคำแนะนำ / เอกสาร / เจ้าหน้าที่ / ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}$ =3.29,S.D.=.456) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ ( $\bar{X}$ =3.26,S.D.=.463) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ ( $\bar{X}$ =3.24,S.D.=.452) การให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นไปตามมาตรฐานของระบบราชการ ( $\bar{X}$ =3.19,S.D.=.419) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้พัฒนาตัวเองให้ก้าวหน้าในการให้บริการอยู่เสมอ ( $\bar{X}$ =3.14,S.D.=.403) ส่วน บุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบวิธีการให้บริการรวมถึงการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ( $\bar{X}$ =3.10,S.D.=.522) และ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการสร้างระบบเตือนภัย เพื่อเชื่อมโยงปัญหา หรือความต้องการของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ( $\bar{X}$ =3.10,S.D.=.461) น้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าในการวิจัยครั้งนี้กำหนดตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ประเภทของงานบริการ ส่วนตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนินสาง จังหวัดชัยภูมิ

การทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้การวิเคราะห์จำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่ทดสอบทั้งหมด 6 ตัว ตัวแปรที่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนินสาง จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ประเภทของงานบริการ โดยตัวแปรทั้งหมดดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระดับอิทธิพลของตัวแปรทั้ง 6 ตัว ดังกล่าวข้างต้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนินสาง จังหวัดชัยภูมิ



ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานได้ว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี ประเภทของงานบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

## 5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 จากการศึกษาาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.28, S.D.=.267$ ) โดยประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าองค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม มีการให้บริการด้านความเสมอภาคในการบริการ ( $\bar{X}=3.42, S.D.=.336$ ) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสุจริต ( $\bar{X}=3.30, S.D.=.329$ ) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.26, S.D.=.351$ ) ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.22, S.D.=.363$ ) และสุดท้ายด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.18, S.D.=.358$ ) สะท้อนให้เห็นบุคลากรในองค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิมมุ่งปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกับทุกคนด้วยความสุจริต และเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระเบียบหลักเกณฑ์ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม

5.2 จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการ โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อปี ประเภทของงานบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิมมุ่งปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารและข้าราชการประจำมุ่งเน้นบริหารจัดการ และให้บริการประชาชนตามหลักธรรมมาภิบาลเป็นสำคัญ

### ข้อเสนอแนะ

5.1 องค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิมควรส่งเสริมให้ให้มีการพัฒนาทักษะในการให้บริการบุคลากรและเจ้าหน้าที่เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม

5.2 องค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิมควรจัดเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการอยู่เสมอ เช่น บุคลากร คอมพิวเตอร์ กระดาษ เป็นต้น

5.3 องค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิมควรส่งเสริมให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเที่ยงธรรม โปร่งใส หรือจัดให้มีการอบรมบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามจรรยาบรรณ

5.4 องค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองฉิมควรส่งเสริมบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมีการออกเยี่ยมเยียน พบปะประชาชนในชุมชนเพื่อทราบความทุกข์ร้อนหรือความต้องการ

5.5 องค์กรการบริหารส่วนตำบลควรมีการสร้างระบบเตือนภัย เพื่อเชื่อมโยงปัญหา หรือความต้องการของประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ



## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการทดสอบสมมุติฐานได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การใช้บริการ โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อปี ประเภทของงานบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนีนสง่า จังหวัดชัยภูมิ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ผลของการทำวิจัยส่วนมากออกมาค่อนข้างปลายกลาง ซึ่งอาจมองได้หลายอย่างกับการทำวิจัยในครั้งนี้ เช่น ประชาชนไม่ได้อ่านแบบสอบถามแบบถี่ถ้วน, ประชาชนไม่เข้าใจในแบบสอบถาม, หรือประชาชนมีความพึงพอใจกับการทำงานแบบปลานกลาง

ข้อเสนอแนะแนวทางการวิจัยที่ควรทำต่อไปคือ ควรจะต้องเก็บแบบสอบถามให้มากกว่านี้ และ มีการอธิบายให้กับประชาชนอย่างชัดเจนใจการตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะให้งานวิจัยนี้ได้ออกมามีประโยชน์ต่อให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนีนสง่า จังหวัดชัยภูมิอย่างแท้จริง

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณประชาชนในเขตตำบลหนองฉิม อำเภอนีนสง่า จังหวัดชัยภูมิ ที่เสียเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ข้อมูลจนรายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษารายงานฉบับนี้คงเป็นประโยชน์ต่อคณะผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม อำเภอนีนสง่า จังหวัดชัยภูมิ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานในเทศบาลให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ลักษณะวรรณ พวง ไม่นิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Kaplan and Norton. (2004). *Strategy Maps*. Massachusetts : Harvard Business School Publishing Corporation.