

# งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ  
และการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบล

## นาไต่ะหมิง



ประจำปีงบประมาณ 2559

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 งานบริการ คือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านรายได้และภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) ในด้านต่าง ๆ ที่ อบท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความคิดเห็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนของประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 380 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาที่ใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นในส่วนของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ 0.901 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานที่พักอาศัย ผู้รับบริการจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 6 หมู่บ้าน โดยทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านนาโตะหมิงมากที่สุด เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้อยู่ในช่วงไม่เกิน 5,001-10,000 บาท

2. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันจันทร์ เวลา 10.01-12.00 น. และใช้เวลารอรับบริการไม่เกินครึ่งชั่วโมง

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านรายได้และภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

3.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

3.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

3.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

4. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังนี้

4.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ งานบริการด้านรายได้และภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

4.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

4.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

4.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

4.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

4.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่น วัน เวลา ในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ,

ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน และ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 เท่ากัน เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่น วัน เวลา ในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาาลบคำผิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 เท่ากัน

4.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 มีการให้บริการชำระภาษี รวมถึงการขออนุญาตใช้น้ำประปา/ การชำระค่าน้ำประปา ในช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

4.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

4.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

4.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

4.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

4.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

4.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ และ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 เท่ากัน

4.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก

แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 81.00

4.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 86.00

4.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

4.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 เท่ากัน

4.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

4.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดในการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60 มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ , อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

4.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

4.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คืองานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

4.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

4.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

4.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

4.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

#### 4.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสำหรับผู้รับผิดชอบโดยตรง, เว็บไซต์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 และมีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น ปฏิทินการจัดกิจกรรม เป็นต้น และมีป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ หรือจุดบริการรับ-ส่งอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 เท่ากัน

4.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ บุคลากรศูนย์ฯ ให้บริการมีการประสานความร่วมมือการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดข้อง เช่น การปิดภาระให้หน่วยงานอื่น เป็นต้นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับคอยรับ-ส่งสำหรับผู้ปกครอง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และมีพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

#### 5. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

5.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนทั่วไปไม่มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

5.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 รองลงมา คือ มาติดต่อที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 หนังสือ/จดหมาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่มาชี้แจงถึงบ้าน, เสียงตามสาย, รถโฆษณา) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

5.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 และต่ำที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 รองลงมา คือ 14.01 - เวลาปิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

5.5 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้เวลาระหว่าง 31 นาที - 1 ชม. มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รองลงมา คือ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ 86.00

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

6.1 จำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยหมู่ที่ 4 บ้านท่าเล มีความพึงพอใจสูงสุด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ หมู่ที่ 5 บ้านพรหม่อม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 หมู่ที่ 1 บ้านนาโตะหมิง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 หมู่ที่ 3 บ้านห้วยเหียง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 หมู่ที่ 6 บ้านควนสระแก้ว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 และต่ำที่สุด คือ หมู่ที่ 2 บ้านโคกหวาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

6.2 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 และเพศหญิง เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

6.3 จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 รองลงมาคือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 วัยรุ่น (13-17 ปี) และวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 เท่ากัน

6.4 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

6.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40 รองลงมาคือ ไม่รู้หนังสือ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

6.6 จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ นักเรียน/นักศึกษา และเกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 เท่ากัน รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 ว่างาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 พนักงานเอกชน



และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 เท่ากัน แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

6.7 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 กลุ่มไม่มีรายได้ และ กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 เท่ากัน กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 และ กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

6.8 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนต้องการให้ทาง อบต. เพิ่มถังขยะบริเวณชุมชนโดยรอบ คิดเป็นร้อยละ 38.12 รองลงมาคือ ต้องการให้ทาง อบต. สร้างสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ลานกีฬา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 23.76 ต้องการให้ทางอบต. ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้สะอาด และมีการจ่ายน้ำให้ไหลอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.39 ต้องการให้ทางอบต.พัฒนาเรื่องไฟฟ้าข้างถนน/ต้องการให้ทาง อบต. ปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน ไม่ให้เป็นหลุมบ่อ คิดเป็นร้อยละ 8.29 ของแต่ละเรื่อง ต้องการให้ทางอบต.มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ และมีการส่งเสริมพัฒนาอาชีพของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 2.21 ต้องการให้จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 1.66 แข่งขันกีฬาบ่อยเกินไป ต้องการให้เองงบประมาณไปพัฒนาด้านอื่น/ต้องการให้ทางอบต. ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในชุมชน/ปรับปรุงเรื่องเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยภายในชุมชน/ต้องการให้ทาง อบต.มีการขุดลอกคูคลอง ท่อระบายน้ำ/เวลาว่างงบประมาณมาไม่เรียกชาวบ้านมาประชุม หากชาวบ้านสงสัยอะไรต้องถามเอง คิดเป็นร้อยละ 1.10 ของแต่ละเรื่อง ต้องการให้ทางอบต.แจ้งเตือนเกี่ยวกับการควบคุมโรคในชุมชน เช่น ไข้เลือดออก เป็นต้น/งบประมาณการแข่งขันกีฬาเสียเปลืองควรนำมาซื้อถังขยะ/มีการส่งเสริมกีฬาดีมาก/เมื่อเกิดการลักขโมยสิ่งของแล้วชาวบ้านไปขอเปิดดูกล้องวงจรปิดเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเปิดให้ดูได้/เจ้าหน้าที่มีความเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนของชาวบ้านทำให้ชาวบ้านมีความเดือดร้อน คิดเป็นร้อยละ 0.55 ของแต่ละเรื่อง

## 7. การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนเห็นว่าประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 76.00

### 7.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

7.1.1.1 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 82.80 การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน และการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา คิดเป็นร้อยละ 79.40 เท่ากัน และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 77.80

7.1.1.2 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 68.40



การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 71.60

## 7.2 ระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

### 7.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นหมู่บ้าน สรุปได้ดังนี้

7.2.1.1 หมู่ที่ 1 บ้านนาโตะหมิง มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และต่ำที่สุดคือ การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน

7.2.1.2 หมู่ที่ 2 บ้านโคกหวาน มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน

7.2.1.3 หมู่ที่ 3 บ้านห้วยเหียง มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

7.2.1.4 หมู่ที่ 4 บ้านท่าเล มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.2.1.5 หมู่ที่ 5 บ้านพรหม่อม มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

7.2.1.6 หมู่ที่ 6 บ้านควนสระแก้ว มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านรายได้และภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.50 โดยงานบริการด้านรายได้และภาษี มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงเขาใจถึงงานบริการทางด้านรายได้และภาษีเป็นอย่างดี สามารถดำเนินงานและให้ความช่วยเหลือประชาชนในชุมชนด้านรายได้และภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเป็นที่น่าพอใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงได้ดำเนินการทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและเจตคติที่ดีต่องานบริการนี้ทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริงโดยผู้ให้บริการส่วนหน้าเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญ เมื่อประชาชนเกิด

ทัศนคติที่ดี จึงส่งผลต่อความพึงพอใจที่สูงตามไปด้วย ดังนั้นการวางเจตคติที่ดีต่องานบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของอำนาจย ตั้งเจริญชัย (2547) ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะที่ทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทางอบต.นาโตะหมิง มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่น วัน เวลา ในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง, พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ, ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน และ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจในข้อเหล่านี้สูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานด้านรายได้และภาษี ของอบต.นาโตะหมิง มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานให้ประชาชนในชุมชนทราบอยู่เสมอ จนเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในชุมชน อย่างไรก็ตาม ทางอบต.ควรพัฒนาในส่วนของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ รวมทั้งปรับปรุงช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีความหลากหลาย ซึ่งอาจจะสร้างช่องทางการสื่อสารในรูปแบบของ เว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านนี้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องข้อร้องเรียน จัดการความเดือนร้อนต่าง ๆ ของคนในชุมชน ซึ่งหากทาง อบต.นาโตะหมิง สามารถจัดการและตอบสนองข้อเสนอแนะของประชาชนในชุมชนได้เป็นส่วนใหญ่ จะส่งผลให้ประชาชนในชุมชนมีความพึงพอใจในการทำงานของทาง อบต. เพิ่มขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คืองานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาได้จากข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง แสดงให้เห็นว่าทางอบต.สามารถจัดการข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่สู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง ซึ่งเมื่อพิจารณาสาเหตุที่อาจส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ต่ำกว่างานบริการอื่น ๆ อาจเนื่องมาจากทาง อบต. ยังไม่สามารถจัดการเรื่องของการประสานความร่วมมือการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดข้อง เช่น การปิดภาระให้หน่วยงานอื่น ได้อย่างเป็นที่น่าพอใจของประชาชนในชุมชน ทำให้สิ่งที่ประชาชนร้องเรียนหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการได้รับการแก้ไขล่าช้า ซึ่งทาง อบต. ควรพิจารณาหาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะในหลายช่องทาง รวมถึงมีการรายงานสถานการณ์การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนในชุมชนทราบถึงการดำเนินการการแก้ปัญหาของทาง อบต. และทาง อบต. ควรพัฒนาให้มีการบริการด้านบุคลากรในการให้ข้อมูลการศึกษา การดูแลเด็กเล็ก การจัดกิจกรรมพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ทุกระดับของเด็กเล็ก และจากข้อเสนอแนะของประชาชนยังต้องการให้ทาง อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อาจจะมีอยู่ในรูปแบบของประชุมและเชิญประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การทำประชาคม หรือมีการสำรวจความต้องการของคนในชุมชนก่อนกำหนดแผนปฏิบัติงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ทาง อบต. สามารถจัดโครงการหรือกิจกรรมให้ตอบสนองตรงความต้องการของ

ประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ไม่หนักไปทางกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง และประชาชนได้ประโยชน์จากการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางอบต.จัดขึ้นโดยครอบคลุมทุกด้าน ทั้งการจัดกลุ่มอาชีพ ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานการส่งเสริมความสัมพันธ์ของคนในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชุมชน และอื่น ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้นในทุก ๆ ด้าน หากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง สามารถดำเนินการเพื่อให้การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในงานบริการดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่าการบริการ คือ การดำเนินการหรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ โดยความต้องการนั้นเป็นความจำเป็นและความปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และการดำเนินการต่าง ๆ นั้นหากตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่าทุกประเด็นมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 76.00 กิจกรรมที่ประชาชนคิดเห็นว่าช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด 3 อันดับแรก คือการจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต แสดงว่าประชาชน มีความคิดเห็นว่าการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกันในชุมชน จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีได้มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่จะต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนทุกเพศทุกวัย ซึ่งการจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา ถือเป็นกิจกรรมสำคัญที่ส่งเสริมให้วัยรุ่นในชุมชนได้ร่วมทำกิจกรรมที่ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมด้านสุขภาพ ซึ่งทาง อบต.นาโตะหมิง ได้มีการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้อยู่แล้ว เช่น การจัดแข่งขันกีฬาภายในชุมชน กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุ และวันสงกรานต์ ทั้งนี้กระบวนการในการจัดกิจกรรมต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เนื่องจาก การดำเนินงานภายใต้การมีส่วนร่วม ก่อให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของโครงการ/กิจกรรมร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงจัดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี สันจิตติวิเศษ (2557) ได้ศึกษาการร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง: กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทานจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นการศึกษา การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการชุมชนปลอดภัยชุมชนชลประทานโดยใช้ตัวแบบ Co-production ผลการวิจัยพบว่า เมื่อชุมชนชลประทานในฐานะผู้รับผลประโยชน์และผู้จัดทำบริการสาธารณะสามารถออกแบบการจัดการขยะของชุมชนเองได้ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมเชิงรุกอันเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการร่วมกันผลิต โดยเทศบาลเมืองวารินชำราบในฐานะหน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นให้การสนับสนุนทรัพยากร มีการแบ่งอำนาจในการบริหารจัดการขยะของชุมชน และร่วมรับผิดชอบและ “รับชอบ” ในการจัดการขยะของชุมชนชลประทานด้วย ทั้งนี้ การมาร่วมผลิตโครงการชุมชนปลอดภัยของสมาชิกและคณะทำงานชุมชนชลประทานนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อตัวผู้ร่วมผลิต เช่น การรักใคร่เอื้ออาทรกัน การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การเป็นแบบอย่างที่ดีของสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น

สำหรับการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนโดยมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงจะต้องเริ่มกระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่ก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เช่น การประชุมวางแผน ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบของการจัดกิจกรรม การมีส่วนร่วมระหว่างการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรม ดังที่ ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้ให้ความเห็นว่า

กระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องเริ่มจากการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในการคิด การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สอดคล้องกับแนวคิดของวรรณศิลป์ พีรพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึง กระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนของประชาชนประกอบไปด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความเห็น การประชุมรับฟังความเห็น การร่วมตัดสินใจ และการทำงานร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำผลประเมินของทุกปีที่ได้การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการโดยนำผลที่ได้มาทำการเปรียบเทียบ จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการวิจัยที่นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจ เช่น การวิจัยในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้จะทำให้หน่วยงานทราบถึงปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยที่ส่งผลการบริการ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็นของหน่วยงานนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกพื้นที่ โดยศึกษาผลจากข้อมูลเชิงลึก และนำวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดประโยชน์และการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป



## สรุปผลการประเมิน

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2559

#### ตาราง ก สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.30	0.56	86.00	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.21	0.49	84.20	มากที่สุด
งานบริการด้านรายได้และภาษี	4.42	0.59	88.40	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วย เอดส์)	4.37	0.46	87.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.33	0.53	86.50	มากที่สุด

#### ตาราง ข สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.55	86.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.30	0.58	86.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.59	85.40	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.63	86.20	มากที่สุด

*Dr. Ngs*

(ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มันัส)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติงานแทน

ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาชนบทที่ตั้ง ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

หัวหน้าโครงการวิจัย