

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

Public Service Quality Of Bang Khun Kong Subdistrict Administrative Organization,
Bang Kruai District, Nonthaburi Province

พิชิต รัชตพิบูลภพ^{1*}, ดวงตา สราญรมย์²

Pichit Ratchatapibhunphob, Duangta Saranrom

¹รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail : pichit9999@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

จากการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระหว่าง ($\bar{x}=4.68-4.54$)

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองเมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน อายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา การศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นงานด้านรายได้และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพและรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา ชุมชนที่พักอาศัย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น งานด้านรายได้หรือภาษีและด้านโยธา

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ

ABSTRACT

The objective of public service quality of Bang Khun Kong Subdistrict Administrative Organization, Bang Kruai District, Nonthaburi Province is to study the satisfaction level of service recipients on the public services provided by Bang Khun Kong Subdistrict Administrative Organization. The samples used are 387 service recipients. The methods used in the data compilation include surveys, data analysis using statistical package, analysis on frequency, percentage, average, and standard deviation, t-test, and F-test.

The research findings were as follows:

1. The satisfaction level of the service recipients on the public services provided by Bang Khun Kong Subdistrict Administrative Organization in general is at the highest level ($\bar{x}=4.63$). The consideration of each field reveals the highest level with the average between ($\bar{x}=4.68-4.54$).

2) the comparisons of the satisfaction level of the service recipients on the public services provided by Bang Khun Kong Subdistrict Administrative Organization, classified by personal status, are as follows: by gender, there is no difference; by age, the research finds the significant statistical difference at the level of .05, with the exemption in public health and construction; by education, there is no difference, with the exemption in revenue or tax and community development and social welfare with the significant statistical difference at the level of .05; by profession and income, the research finds the significant statistical difference at the level of .05, with the exemption in public health and construction; by residential community, the research finds the significant statistical difference at the level of .05, with the exemption in revenue or taxes and construction.

Keywords : Service Quality

บทนำ

นับตั้งแต่ภายหลังรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมาถือว่าเป็นช่วงเวลาสำคัญของประเทศไทยในการเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงของภาวการณ์เปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคแห่งการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น ตามที่ปรากฏอยู่ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2540 ตามมาตรา 78 ว่าด้วยหลักการที่กำหนดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่ใช้เป็นกรอบในการบริหาร

งานของรัฐบาลที่จะต้องจัดให้มีกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นโดยเป็นไปในสองลักษณะ กล่าวคือให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้และมีอำนาจในการตัดสินใจในกิจการของตนเองได้นอกจากนี้มาตรา 284 และ 288 ที่ให้หลักประกันในความเป็นอิสระในการบริหารงานแก่ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง (โกวิทย์ พวงงาม, 2552; เซาว์นวิศ เสนพงศ์, 2546; ปธาน สุวรรณมงคล, 2547)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการมอบหมายอำนาจหน้าที่และภารกิจในการดูแลประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตน ผลดังกล่าวก่อให้เกิดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาับบทบาทและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นโดยปริยาย ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็มีความรู้ความเข้าใจที่มากขึ้นถึงบทบาท ความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับการดำเนินวิถีชีวิตของตน อีกทั้งประชาชนก็ปรับปรุงพัฒนาลักษณะการใช้ชีวิตของตนให้ดำเนินร่วมไปกับบทบาทและความรับผิดชอบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมากขึ้น

การดำเนินร่วมกันระหว่างบทบาทหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการบริหารจัดการที่ให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการปกครองมากขึ้น ซึ่งเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมหรือ Participatory Democracy ซึ่งให้ความสำคัญกับการบริหารที่อยู่ในระดับย่อย (Local) จะเป็นผลให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมวัฒนธรรมที่เฉพาะมากขึ้น (นันทิธิดา จันทรศิริ, 2557: 221-226) และในท้ายที่สุดจะสามารถสะท้อนถึงธรรมาภิบาลหรือ Governance ในการปกครอง อันก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดแก่สังคมส่วนรวมอันเกิดจากการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค เท่าเทียมกันและทั่วถึง (อุดม ทุมโฆสิต, 2550) สอดคล้องกับแนวคิดของการบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service) ที่เน้นการบริการที่คำนึงถึงประเด็นหลักๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้

การคำนึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายหลัก, การได้รับใช้พลเมืองและการให้บริการสาธารณะเป็นสำคัญ (Denhart, 2003)

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการรับรู้แล้วทำการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ (สมพิศ ศิริพัฒนาเจริญสุข, 2552) ซึ่งนักวิชาการที่ชื่อมาสโลว์ (Maslow) ได้จัดกลุ่มความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับขั้นได้ 5 ลำดับขั้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2553)

ความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นจึง ถือเป็นประตูด่านแรกที่จะทำให้ภาครัฐในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีโอกาสรับรู้และเข้าใจความต้องการของประชาชน และมีโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ อันจะนำมาซึ่งความสุขและประโยชน์สูงสุดของชุมชน (สมพิศ ศิริพัฒนาเจริญสุข, 2552; จันทรพิชญ์ ลุนราศรี, 2555; ปิยะ เส็งชญ, 2555; สมพจน์ จันท์, 2555; ศศิรัช ตั้งตัว, 2555; ธนวรรณ แสงศรี, 2556; ดวงตา สราญรมย์ และคณะ, 2557; ดวงตา สราญรมย์และคณะ, 2558 และ มงกรด มณีไพโรจน์, 2556)

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานที่จะต้องเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของราชการตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการทั้ง 4 มิติคือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

สำหรับในงบประมาณปี พ.ศ. 2558 นี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ได้พิจารณาเลือกงานบริการทั้ง 4 งานมาดำเนินการสำรวจ ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จำแนกออกเป็นงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข โดยในแต่ละงานจะให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป ในกรณีนี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตบริเวณที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง จังหวัดนนทบุรีเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการวิจัยดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง และได้มาใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง จำนวน 3,198 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 เดือนกันยายน 2558 ของสำนักทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามข้อตกลงที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองต้องการจำนวนของกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกองแต่ละปี จะต้องเสนอหน่วยงาน 3-5 งานบริการซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประชาชนเข้ามามีใช้บริการโดยตรง ซึ่งแต่ละปีจะต้องเปลี่ยนแปลงหน่วยงานไป การเก็บข้อมูลจะเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่เดินทางมาใช้บริการงานสาธารณะทั้ง 4 งาน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ประเภท

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดให้เก็บข้อมูลจากงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 32 ราย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) กำหนดให้เก็บข้อมูลจากงาน 3 ด้าน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงาน

ด้านสาธารณสุข จำนวน 355 ราย ด้วยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรในการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงในประเสริฐศักดิ์ บุตรสา, 2551) จากจำนวน

ประชากรทั้งหมด 3,166 คน จากนั้นดำเนินการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปตามสัดส่วนของประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	1,112	124
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1,157	131
3. งานด้านสาธารณสุข	897	100
รวมงาน 3 ด้าน	3,166	355

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนและชุมชนที่พักอาศัย จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงาน 4 ด้านได้แก่

1. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

โดยในงานแต่ละด้านครอบคลุมองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้ทำการวิจัยได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อให้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มข้อมูลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.2 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.8 กลุ่มตัวอย่างนี้มีการกระจายอยู่ในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี คือ 140 คน และคิดเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดคือร้อยละ 36.2 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 105 คนหรือร้อยละ 26.4 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.6 และพักอาศัยในชุมชนวัดของพลูมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.6

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบางขุนทอง ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.68$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.67$) อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.54$) อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา ด้านการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอาชีพและรายได้พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา ด้านชุมชนที่พักอาศัย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น งานด้านรายได้หรือภาษีและด้านโยธา

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการพบว่า

ตาราง 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.72	.306
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	.324
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	.277
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	.030
โดยรวม	4.62	.176

ตาราง 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.55	.395
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	.406
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	.320
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	.307
โดยรวม	4.60	.222

ตาราง 4 งานด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.276
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	.272
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	.286
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.233
โดยรวม	4.64	.145

ตาราง 5 งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	.293
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	.329
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	.275
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	.304
โดยรวม	4.66	.188

นอกจากนี้ยังมีประเด็นจากการศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่จะนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมบางประเด็นดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการให้บริการที่รวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, เว็บไซต์ www.Bangkhunkong.co.th

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีวัสดุ/อุปกรณ์พร้อมในการดำเนินงานและกิจกรรม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา ด้านการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอาชีพและรายได้พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา ด้านชุมชนที่พักอาศัย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านรายได้หรือภาษีและด้านโยธา ซึ่งผลของการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานของธนวรรณ แสงศรี ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี และมจรด มณีไพโรจน์, ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีกรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 3 และสมพิศ ศิริพัฒนาเจริญสุข ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อหน้าที่ของเทศบาลเมืองสระบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สิ่งที่เป็นจุดแข็งของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง คือ ด้านช่องทางการให้บริการต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ
2. สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลบางขุนกองต้องเร่งปรับปรุงเป็นเรื่องเร่งด่วน คือ สถานที่จอดรถแก่ผู้มาใช้บริการ หากแต่ว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถหาสถานที่จอดรถแห่งใหม่เพิ่มเติมได้นั้น สิ่งที่ต้องเร่งทำเพื่อเป็นการบรรเทาปัญหา คือ การจัดเจ้าหน้าที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอันเป็นการบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลมาประกอบเพิ่มเติมด้วยเครื่องมือการสัมภาษณ์แบบกลุ่มโดยจำแนกตามงานบริการทั้ง 4 ด้านกับประชาชนผู้เข้ามารับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนในเชิงลึกมากขึ้น

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จันทร์เพ็ญ ลุนราศรี. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, สาขาวิชารัฐศาสตร์.
- เชาวน์วัศ เสนงพงส์. (2546). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2557). รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2557. นนทบุรี.
- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2558). รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2558. นนทบุรี.
- ธนวรรณ แสงศรี. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, สาขาวิชาการจัดการ.

- นันท์ธิดา จันทรศิริ. (2557). **วิจารณ์หนังสือ ธรรมนูญบริหาร (การบริหารจัดการที่ดี) ในรูปแบบประชาธิปไตย (Democratic Governance)**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2557.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). **การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุขุขทัยธรรมมาธิราช.
- ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา. (2551). **ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย.
- ปิยะ เล็งจ้อย. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ.
- มกรรต มณีไพโรจน์. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีกรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 3**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ศศิรัช ตั้งตัว. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานด้านการบริการชุมชนและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอเวียงจันทน์ จังหวัดลำปาง**. การค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยพะเยา, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ.
- สมพจน์ จันที. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, สาขาวิชารัฐศาสตร์.
- สมพิศ ศิริพัฒนาเจริญสุข. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อหน้าที่ของเทศบาลเมืองสระบุรี**. ภาคนิพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ.
- สร้อยตระกูล ติวานนท์ อรรถมานะ. (2553). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง.
- อุดม ทุมไผ่สิต. (2550). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว**. กรุงเทพฯ: บริษัท แซทไฟร์ พรินติ้ง จำกัด.
- Denhardt, Janet Vinzant & Robert B. Denhardt. (2003). **The New Public Service: Serving, not Steering**. New York: M.E. Sharpe, Inc.