

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์¹

FACTORS AFFECTING TO COMMUNITY SATISFACTION TO SUB DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION OF THA-I-BUN, LOM SAK, PHETCHABUN'S PUBLIC
SERVICES

อรณัญช์ พรหมคำ²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ดีของการให้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่ดีกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 100 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.10 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และเป็นผู้มารับบริการประเภทประชาชนผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านสามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ ได้ร้อยละ 38.2 การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจมีประโยชน์ต่อการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจังหวัดเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ หากสามารถทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะสามารถนำข้อมูลนี้มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ขององค์กรผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

Abstract

The purposes of this study were 1) to explore good public service quality of Sub-district Organization of Tha-i-bun 2) to find out factors affecting to community satisfaction to Sub-district Organization of Tha-i-bun's public service 3) to explore correlation between public service quality and community satisfaction. The study was quantitative research by using survey method. A sample in this research was 100 people in Tha-i-bun Sub-district Administrative Organization area. Yamane procedure was selected to determine the sample size at 90% confidence interval and 0.1 acceptable error, was a tool to collected data in this study. Data was analyzed using descriptive analytical statistic (frequency, percentage, mean and standard deviation), inferential analysis statistic and multiple regression at 90% confidence interval.

The result shown that most of the respondents were 21-40 years of age, female. Most of education level was at the high school level or equivalent and most of the respondents was a service recipient. "High" was the level of quality of the public service, shown as result of the study. In the same way as, the level of satisfaction of Sub-district Organization of Tha-i-bun's public service, which has high level, at 0.05 level of statistic significant. The factors, which are equitable service, timely service, ample service, continuous service and progressive service, affecting to community satisfaction to Sub-district Organization of Tha-i-bun was at 38.2. The study shown that satisfaction has valuable to public and private sectors, if the organizations are able to acknowledge and evaluate the level of service recipient's satisfaction, and use the data to improve the organizations' services and operation, to get the most benefits. However, to receive the satisfaction data, the data collection design, which straight to the purpose of using the information, is essential.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) คือหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระจากส่วนกลาง มีหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่น ซึ่งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ และส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจในการ

ปกครองและการบริหารจัดการภารกิจต่างๆ ให้กับแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยสามารถกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน มีงบประมาณ มีบุคลากรเป็นของตนเอง ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายของรัฐ เนื่องจากผู้บริหารเป็นคนในท้องถิ่นที่รู้ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มากกว่ารัฐบาลกลาง จึงสามารถตัดสินใจใช้งบประมาณได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ การจัดทำบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการดำเนินการภายใต้หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) ซึ่งพัฒนามาจากหลักการบริหารราชการที่มีข้อจำกัดในเรื่องความล่าช้าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเกิดนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ มากขึ้น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศในภาพรวม โดยมีหลักการสำคัญ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยมีหลักการพื้นฐานอันประกอบไปด้วย 1. หลักความเสมอภาค คือ ประชาชนจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนมีสิทธิได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน 2. หลักความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะนั้นต้องไม่มีวันหยุดนิ่ง ผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่มีเกิดมีการหยุดชะงักต้องมีการรับผิดชอบ 3. หลักความเปลี่ยนแปลงได้หรือความก้าวหน้า เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็น เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

การจัดทำบริการสาธารณะจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องจัดให้มีการบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแม้จะเป็นรูปแบบการปกครองขนาดเล็ก แต่มีจำนวนหน่วยงานครอบคลุมทุกส่วนของประเทศ จึงถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้น การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ซึ่งผลกระทบจะเป็นไปในด้านบวกหรือด้านลบนั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานใน

องค์กรเป็นสำคัญ โดยจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มีคุณภาพที่ดี เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ เพราะจะทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรภาครัฐ เป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน คุณภาพการให้บริการที่ดีทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานของบุคลากรภาครัฐในการให้บริการสาธารณะ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ให้บริการ ทำให้ยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับสูง และทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญ และเกิดความสนใจว่าประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลท่าอิบุญมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ รวมไปถึงเพื่อทราบปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิดร่วมตัดสินใจและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ เพื่อผู้ศึกษาจะได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาการให้บริการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

คำถามในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการที่ดีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์หรือไม่ และปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

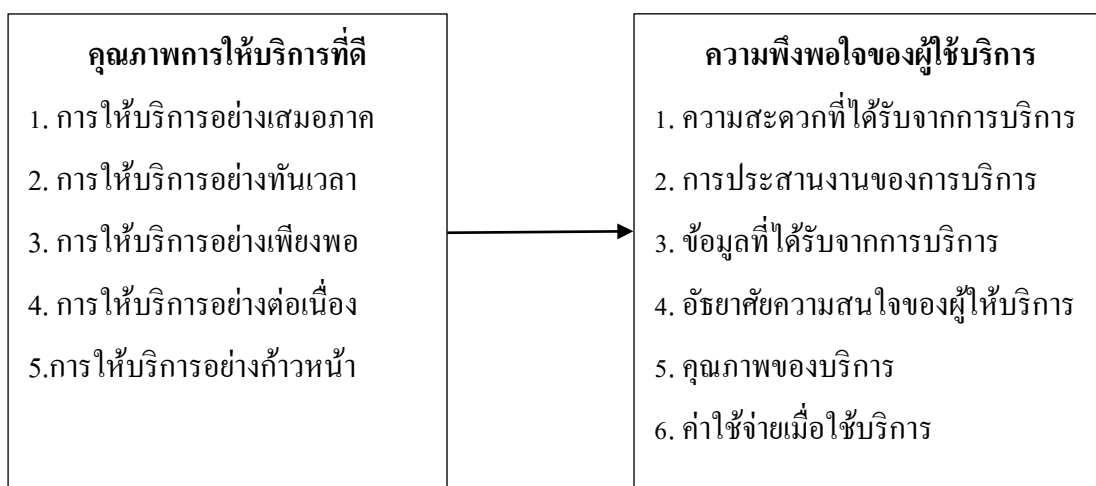
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ดีของการให้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่ดีกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอห่มสั๊ก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ดี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอห่มสั๊ก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอห่มสั๊ก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 7,103 คน อ้างอิงจากสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2565

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอินุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 มีค่าระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.10 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ คุณภาพการให้บริการที่ดี ประกอบไปด้วย 5 ด้าน

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน

- 1) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2) การประสานงานของการบริการ
- 3) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 4) อธิยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
- 5) คุณภาพของการบริการ
- 6) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้มารับบริการ แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ดีซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอินุญ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ

คุณภาพการให้บริการ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	.935	5
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	.939	5
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	.939	5
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.924	5
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.927	5

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	.926	5
2. การประสานงานของการบริการ	.926	5
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	.929	5
4. อรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ	.925	5
5. คุณภาพของบริการ	.929	5
6. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	.931	5

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 100 คน การแจก

แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษา ค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงแปรต้นส่งผลต่อตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ระดับความสัมพันธ์

0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิบุญ อำเภอห่มสั๊ก จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58 มีอายุตั้งแต่ 21 – 40 ปี ร้อยละ 46 ระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 31 เป็นประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ 55

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 การให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และสุดท้าย การให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คุณภาพของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

4. ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาค กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปผลได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างทันเวลา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปผลได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างทันเวลา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างเพียงพอ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปผลได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปผลได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างก้าวหน้า กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปผลได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการให้บริการ ส่วนการให้บริการด้านต่างๆ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปผลได้ว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเท่ากับ 0.529 ซึ่งมีค่ามาก

ที่สุด แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความสัมพันธ์มากกว่าคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่นๆ รองลงมาคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.453 การให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.452 การให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.435 และการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.357 ตามลำดับ

10. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพของการให้บริการต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปผลได้ว่า คุณภาพของการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.618 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 38.2 ($R^2 = 0.382$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลและสามารถพยากรณ์ได้มากที่สุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมาคือการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอินุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอินุญ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งทำให้ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของชุมชนต่อการบริการสาธารณะ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอินุญ ควรดำเนินไปในทิศทาง การให้บริการโดยถือประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐเป็นสำคัญ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน การบริหารงานราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและมุ่งตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นเกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน รวมทั้ง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรมีช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้การแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ มีการนำระบบการประเมินผลในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำเอาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจมาปรับใช้ ในการให้บริการในกรณีมีข้อเสนอแนะที่เกิดจากข้อบกพร่องของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติเฉพาะในแต่ต่อการบริการในลักษณะที่แตกต่าง นอกเหนือไปจากการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรมีการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการ เปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. สำหรับการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในระดับองค์การบริหารส่วนตำบลเท่านั้น การศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างหรือระดับเครือข่ายที่ใหญ่ขึ้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างและมีความแม่นยำมากขึ้น

บรรณานุกรม

กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กุลชน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา วิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จารุบุณณ์ ปาณานนท์. (2533). คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ: โอลิสติกพับลิชชิง.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). รัฐบาลกับการปกครองท้องถิ่น. สารานุกรมชุดการปกครองท้องถิ่นไทย. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

นายิกา เดิดขุนทด. (2549). LibQUAL +TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. อินฟอร์เมชั่น, 13(2), 70-84; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2549.

ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

โกคิน พลกุล และคณะ. (2538). แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ในรายงานการวิจัย. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

มรุต วันทนากร. (2549). การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงกับเทศบาลไทยบทสรุปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในภาพรวม. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Aday and Andersen. (1978). the framework is based on Andersen's model of access to health services.

Andersen and Davidson, Hoffman and Bateson 2006

John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York : Mc Graw Hill Book, Company.

Maslow, Abraham M. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper and Row.