

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย

**PUBLIC SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICE OF PHA SAM YOT  
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, ERAWAN DISTRICT,  
LOEI PROVINCE**

จารุตา ผางสา

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย จำแนกตามภารกิจงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภารกิจงาน โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แยกพิจารณาตามภารกิจงาน 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พิจารณารายประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ One – way ANOVA และใช้ระดับความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการ

## **Abstract**

The purpose of this research was to study the level of people's satisfaction towards the public service of Tambon Pha Sam Yot Subdistrict Administrative Organization, Erawan District, Loei Province and to compare the people's satisfaction towards the public service of Pha Sam Yot Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Pha Sam Yot. Erawan, Loei Province, classified by mission

The sample group used in the research was 200 people who received public services at the Pha Sam Yot Subdistrict Administrative Organization, Erawan District, Loei Province. The questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics used to analyze the personal factors of the sample were gender, age, education level, occupation and job task by using frequency, percentage, and standard deviation (S.D.). Public services of Subdistrict Administrative Organization Pha Sam Yot, Erawan District, Loei Province are divided into 4 areas of mission, namely community development and social welfare. Disaster Prevention and Mitigation revenue collection and tax and information services Consider each issue, including the service process. service channel Service personnel and facilities Data were analyzed using mean, percentage and standard deviation. The hypothesis testing was to compare the differences in people's satisfaction with the public service. Data were analyzed by one-way ANOVA statistic and used a statistically significant confidence level of .05 as a criterion for accepting or rejecting research hypotheses.

Keywords : satisfaction, service

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย อีกทั้งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (โควิด 2019) ที่ทำให้การเดินทางเข้าไปใช้บริการสาธารณะของประชาชนในปัจจุบันไม่ค่อยได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ทำให้ระบบราชการไทยต้องสร้างศักยภาพเพื่อรองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งยกระดับขีดความสามารถและระดับมาตรฐานการทำงานในส่วนของกาให้บริการสาธารณะต่อประชาชน ซึ่งภาครัฐได้มีการปรับปรุงระบบงานให้มีความทันสมัย และคำนึงถึงหน้าที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากการทำงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2563)

กาให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการทุกระดับ หรือหน่วยงานบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ อีกทั้งยังจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถทราบข้อมูลเพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะจากการสำรวจแล้วหาแนวทางพัฒนาให้บริการอย่างมีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ ในการจัดทำบำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่ อบต.ผาสามยอด สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน (จिरพงษ์ สุทธิมุสิก.2556) ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของ อบต.ผาสามยอด ตามภารกิจงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย จำแนกตามภารกิจงาน

### สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภารกิจงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย จำแนกเป็น 4 ประเด็น คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

พื้นที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ตำบลผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler. 1993) ได้ให้คำนิยาม การบริการว่า กิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยอีกฝ่ายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง

พีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์ (2544 : 7) สิ่งสำคัญของการบริการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีความเสมอภาคเป็นธรรม มีความตรงต่อเวลา ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

ปลายฝัน สุขารมย์ (2534:21) การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยการช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่มีใครเป็นเจ้าของ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (1980 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการงานด้านต่างๆ ของท้องถิ่น ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นนามธรรม ไม่เห็นเป็นรูปร่าง วัดความพึงพอใจโดยตรงไม่ได้

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังตามความต้องการ

ชรีนิตเดช จินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความคิดของคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ กล่าวถึง ความพึงพอใจ เกี่ยวข้องกับความต้องการของคนเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการซึ่งต่างคนต่างมีความต้องการพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจและได้กล่าวถึงการจูงใจว่าการจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ

สง่า ภูณรงค์ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาถ ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกความคิดเห็น ที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุน หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในทางเดียวกันหากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัยพรรณ สุดใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ทศนคติของคนต่อสิ่งๆ หนึ่ง เป็นไปได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ

วิรุฬ พรรณเทวี กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของคนที่มีความต่างกัน คาดหวังต่างกัน บางคนคาดหวังมากและได้รับการตอบกลับด้วยดี จะพึงพอใจมาก ตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังอาจอาจผิดหวังจะไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยอยู่ที่ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนในพื้นที่ อบต.ผาสามยอด จำนวน 10 หมู่บ้าน คำนวณโดยใช้โปรแกรม G\*Power จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ อบต.ผาสามยอด ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 ประเด็นสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.ผาสามยอด โดยใช้รูปแบบของคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลา 1 เดือน คือ เดือนมิถุนายน โดยดำเนินการประสานงานกับผู้นำในพื้นที่ ซึ่งแจ้งให้ความรู้ ความเข้าใจกับผู้ช่วยเก็บข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดในแบบสอบถาม วิธีการเก็บแบบสอบถาม ในพื้นที่ตำบลผาสามยอดจำนวน 10 หมู่บ้าน จากนั้นรวบรวมแบบสอบถามมาลงข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29 อายุ 21-30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อายุ 41-50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มัธยมศึกษาตอน

ปลาย/ปวส. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ค้าขาย/นักธุรกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 รับจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แยกตามภารกิจงาน 4 ด้าน โดยภาพรวมเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ , S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.96) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 1.07) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 3.07$ , S.D. = 0.99) และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.94)

ผลการวิเคราะห์ รายประเด็น โดยเฉลี่ยพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.97) พิจารณาประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 1.02) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 1.14) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.86)

ผลการวิเคราะห์รายข้อ ประเด็น ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 1.00) รองลงมาคือ กระบวนการ ความถูกต้อง การให้บริการ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 1.13) ความสะดวกของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 1.24) การติดป้ายบอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 1.22) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D. = 1.09)

ผลการวิเคราะห์รายข้อ ประเด็น ช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 1.12) รองลงมาคือ บริการในสำนักงาน ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.97) บริการผ่านผู้นำในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.95) บริการผ่านเฟสบุ๊ค ไลน์ สำนักงาน ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 1.06) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 1.02)

ผลการวิเคราะห์รายข้อ ประเด็น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.87) ความเสมอภาคการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.86) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.88)

ผลการวิเคราะห์รายข้อ ประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (โควิด 2019) ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.92) รองลงมาคือ สถานที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.88) การจัดสถานที่สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.84) บริการน้ำดื่ม ดัดตั้งพัดลม หรือแอร์ ไว้ ณ จุดบริการ ( $\bar{X} = 3.07$ , S.D. = 0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.85)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แยกตามภารกิจงาน

พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะตามภารกิจงาน ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.94) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 1.07) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 3.07$ , S.D. = 0.99) และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.92)



ตาราง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
 สาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แยกตามประเด็นภารกิจงาน

ประเด็น ความพึงพอใจ	ภารกิจงาน							
	พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม		ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย		จัดเก็บรายได้ และภาษี		บริการข้อมูล ข่าวสาร	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ขั้นตอนการให้บริการ	3.33	1.10	2.99	0.95	3.58	0.91	2.75	0.96
ช่องทางการให้บริการ	3.43	1.08	3.03	0.99	3.68	0.93	3.05	0.78
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.28	1.07	2.96	1.01	3.46	1.05	2.88	0.94
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.39	1.01	3.29	0.99	3.47	0.87	3.12	1.01
รวม	3.36	1.07	3.07	0.99	3.55	0.94	2.95	0.92

สมมติฐาน คือ ประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
 ให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

$H_0$ : ประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 สาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

$H_1$ : ประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 สาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่รับ  
 บริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด  
 อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แตกต่างกัน ตามประเด็นภารกิจงาน โดยการใช้สถิติ One – Way  
 ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
 พบว่า

1. ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่า  $F = 1.633$  และค่า  $Sig. = .056$  แสดงว่า ประชาชน  
 ที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.  
 ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ .056  
 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ช่องทางการให้บริการ พบว่า ค่า  $F = 2.346$  และค่า  $Sig. = .003$  แสดงว่า ประชาชน  
 ที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.  
 ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ .003  
 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่า  $F = 3.148$  และค่า  $Sig. = .000$  แสดงว่า ประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต. ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ  $.000$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่า  $F = 2.378$  และค่า  $Sig. = .003$  แสดงว่า ประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต. ตำบลผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ  $.003$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด แยกรายด้านรายละเอียด

ความพึงพอใจของ ประชาชน	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	30.142	18	1.675	1.633	0.56
	ภายในกลุ่ม	185.653	181	1.026		
	รวม	215.795	199			
ช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	38.783	17	2.281	2.346	0.03*
	ภายในกลุ่ม	177.012	182	.973		
	รวม	215.795	199			
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	46.572	16	2.911	3.148	0.00*
	ภายในกลุ่ม	169.223	183	0.925		
	รวม	215.795	199			
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	37.146	16	2.322	2.378	.003*
	ภายในกลุ่ม	178.649	183	0.976		
	รวม	215.795	199			

หมายเหตุ : ตัวเลขในตาราง คือ ค่า Sig.\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย แตกต่างกัน ตามประเด็นภารกิจงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต. ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ในครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับพอใจปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพงษ์ สุทธิมุสิก (2556) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ละอูน จังหวัดระนอง ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

แสดงว่า การที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง มี 3 ประเด็น คือ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็น ช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เพราะมีการให้บริการผ่านผู้นำในพื้นที่ และการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน ซึ่งถือเป็นการอำนวยความสะดวก ลดเวลาเดินทางไปรับบริการที่สำนักงานให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประเด็นช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 2 ประเด็น มีความพึงพอใจเท่ากันเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเสมอภาคการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ หรือการบริการน้ำดื่ม ติดตั้งพัดลม แอร์ไม่เพียงพอ จึงทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า ไม่ทั่วถึง ไม่ประทับใจเท่าที่ควร

จากการทดสอบสมมติฐาน ตามประเด็นภารกิจงาน พบว่า ประชาชนที่รับบริการประเภทงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน เพราะแต่ละงานบริการย่อมมีทั้งจุดเด่นและจุดด้อยด้วยกันทั้งสิ้น

## ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหาร อบต.ผาสามยอด ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอดไว้ต่อไป

สำหรับข้อที่ควรปรับปรุงคือเรื่องของความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเสมอภาคการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ และสร้างความประทับใจ และพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะของ อบต.ผาสามยอด อำเภอเอราวัณ จังหวัดเลย ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. 2537. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.  
2537. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- เกสรี่ ลัดเลีย และคณะ. 2557. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบต.กายบอเกาะ  
อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ยะลา. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.ละอุ่น  
จังหวัดระนอง.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
ทต.นครเชียงใหม่.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. 2548. อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทพิช  
การพิมพ์ จำกัด.
- พนิตตา นรสิงห์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
อบต.สนามจันทร์.
- มานิสา บุญหล้า (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
สาธารณะของ ทต.เจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย.
- สฤกษ์ดี ผาอาจ และคณะ. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.วังพญา  
อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.
- อรนุช แก้วส่อง. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.ศึกษาเฉพาะ  
กรณี อบต.บักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ.ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิสรา ภูมาก. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต.: ศึกษากรณี  
อบต.บ้านช้าง อำเภออำพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.