



รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2

“งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”

วันเสาร์ที่ 14 กุมภาพันธ์ 2558

ณ ห้องประชุมสีทอง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Research and Development Institute Phetchabun Rajabhat University

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”
ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร**
**Satisfaction of People with the Participation in Administration
of Sawee Administrative Organization, Sawee District,
Chumporn Province**

ภัทรเดช รักชาติ อภิไท สอนทอง¹
Pattradej Ragchart Apithai Songthong

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนในตำบลสี จำนวน 354 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า

ข้อมูลทั่วไปประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 354 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 44 - 52 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมการให้บริการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”
ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Abstract

The purposes of this independent study were to study satisfaction of people with the participation in administration of Sawee Administrative Organization, Sawee District, Chumporn Province and to find out the factors effecting satisfaction of people with the participation in administration of Sawee Administrative Organization. The samples were 354 people randomized with stratified random sampling method. Data were collected with questionnaires, then categorized and analyzed with a package program.

The results showed that :

Three hundred and fifty-four (354) samples, most of whom were males aging 44-52 years, finishing primary school, having personal selling business, and working as general employee.

Overall satisfaction of people with the working of Council of Sawee Administrative Organization was at moderate level.

Overall satisfaction of people with the working of team of administrators of the administrative organization was at moderate level.

Overall satisfaction of people with the working of the staff of the administrative organization was at moderate level.

Keywords : Complacency Participation Service

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ และตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐ มีเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน(รัตติกร พิริยะพงษ์:2549). ดังนั้นเพื่อเป็นการศึกษางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ว่างานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ต้องหาคำตอบนั้นจากประชาชน หรือให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นผู้สะท้อนคุณภาพของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลออกมาในรูปธรรมมากกว่าคำพิพากษวิจารณ์ การที่จะทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการให้บริการอยู่ในระดับใด จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบ โดยตรงจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (ประหยัด หงส์ทองคำ: 2550)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการบริหารงาน และปรับปรุงวิธีการให้บริการแก่ประชาชน ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”
ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีอำเภอสวี จังหวัดชุมพรจำนวน 4,175คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354คน จาก 10หมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) ซึ่งผู้ศึกษาได้ประยุกต์จัดทำโดยอาศัยแนวคิดหลักสำหรับการวิจัย โดยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอนดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ ของทางราชการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา
3. สร้างเครื่องมือตามขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา
4. ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทาน ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากยิ่งขึ้น
5. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจอีกครั้ง เพื่อหาความคลาดเคลื่อนเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่ ดร.สนธยา ชมภู, ดร.อภิไท สอนทอง และ ดร.สมบัติ บุญเตียง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาทั้งหมด 354 ชุด และแจกแบบสอบถามให้ผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 10 หมู่บ้าน ตามจำนวนผลการสุ่มที่กำหนดแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในตำบลสี ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง และประเด็นคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้แจกแบบสอบถามมีความเข้าใจ และสามารถชี้แจงแก่ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง จากนั้นเว้นระยะ 3 วัน จึงเก็บแบบสอบถามคืน ได้คืน 354 ชุด คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล สถิตินำมาใช้

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”

ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวี สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลสวี ที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวี

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 354 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 44 - 52 ปี

จำนวน 98 คนมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 111 คนและมีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวจำนวน 99 คน

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบโดยตลอด การจัดงาน/โครงการได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบทุกครั้ง ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ในการจัดแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลได้สอบถามความต้องการจากประชาชนก่อนทุกครั้ง

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือการทำงานของคณะผู้บริหารโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ การดำเนินงานพัฒนาตำบลของคณะผู้บริหารในด้านคุณภาพชีวิต และคณะผู้บริหารสามารถดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ การดำเนินงานพัฒนาตำบลของคณะผู้บริหารในด้านการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลและการทำงานของพนักงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ค่าเฉลี่ยเท่ากันพนักงานส่วนตำบลสามารถให้บริการตามที่ประชาชนต้องการและการมีมนุษยสัมพันธ์และการวางตัวของพนักงานส่วนตำบลส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือพนักงานส่วนตำบลมีความใกล้ชิดและเป็นกันเองกับประชาชนในท้องถิ่น

การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”

ณ บัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

อภิปรายผล

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวิ
อำเภอสิริ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ .317 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่
เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวิ
อำเภอสิริ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ .225 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่
เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวิอำเภอสิริ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ .068 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวิ
อำเภอสิริ จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ .120 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่
เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะ
 - 1.1 รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละระดับ
 - 1.2 รัฐบาลควรจัดระบบบริหารหรือปรับปรุงการตรวจสอบถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารและ
ประชาชนเพื่อหลักการบริหารที่โปร่งใสตรวจสอบได้
 - 1.3 รัฐบาลควรส่งเสริมพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง
อยู่เสมอและมีจิตสำนึกในการให้บริการการพัฒนาท้องถิ่นยึดประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลัก
2. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป
 - 2.1 การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตจำกัดเฉพาะตำบลวิอำเภอสิริ จังหวัดชุมพรหากผู้สนใจจะ
ทำการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะทำการศึกษาตำบลอื่นๆหรือทั้งอำเภอโดยใช้ตัวแปรชุดเดิมเพื่อนำผลการวิจัยมา
เปรียบเทียบหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อนโยบายการบริหารขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเพื่อหารูปแบบหรือวิธีการ โดยเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพเนื่องจากการวิจัยลักษณะเจาะลึกมี
ค่อนข้างน้อย

บรรณานุกรม

- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติกร พิริยะพงษ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
สุโขทัย.

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 2 “งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”

ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติกรรมประกาศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสี อำเภอสวี
จังหวัดชุมพร สำเร็จลุล่วง ได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง
ขอขอบพระคุณ

อาจารย์ ดร.สมบัติ บุญเลี้ยง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อาจารย์ ดร.อภิไทสอนทอง กรรมการที่
ปรึกษาดลตทั้งเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา ขอขอบพระคุณ
ท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีพร้อมทั้งคณะเจ้าหน้าที่ และประชาชน ที่ให้ความร่วมมือจนกระทั่งการ
ค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จไปด้วยดี