

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส :
กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง
People's Satisfaction towards the Service of Narathiwat Provincial Administration
Organization : A Case Study of People in Amphoe Yi - Ngo

แหวะมะ จินาแหว*
ดร. อริยา คูหา**

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ในบริการทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านการศึกษา ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารการจัดการที่ดี ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ตามตัวแปรเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 396 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรกับขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มจากครีวเรือนโดยเป็นหัวหน้าครีวเรือนหรือตัวแทนโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random number Table) จากประชากรทั้งหมด 38,032 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

*นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยี่งอ ทั้ง 8 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาโดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe' Method) พบว่า กลุ่มอายุ 21- 45 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการบริหารการจัดการที่ดีสูงกว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 46 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นกัน เมื่อพิจารณาโดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe' Method) พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการ ในด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนสูงกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา และ ระดับประถมศึกษา ตามลำดับ ส่วนตัวแปรอื่นนั้น มีความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้ง 8 ด้านไม่แตกต่างกัน ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยี่งอ พบว่า มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการพัฒนา ด้านการคมนาคม ปรับปรุงแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเศรษฐกิจส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้และใช้ชีวิตแบบพอเพียง พัฒนาการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตปลูกจิตสำนึกให้พัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและให้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ชีวิตร่วมกันของประชาชนในสังคมพหุวัฒนธรรม

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to investigate the satisfaction offered by Narathiwat Provincial Administration Organization in Amphoe Yi-Ngo in eight areas of services. Namely as community infrastructure, economy, ways for lowering the poverty . The quality of life and social development, natural resource and environment conservation , effective administration management, security and peace marking; (2) to compare the satisfaction of the people on sex, age, income and level of education; (3) to gather the people's problems and their suggestion for the service provided by Narathiwat Provincial Administration Organization

The samples consisted of 396 people out of 38,032 who live in Amphoe Yi-Ngo, Narathiwat, selected by stratified random sampling. The instrument used in collecting data was a questionnaire on satisfaction with .96 level of reliability. Open-end questions about problems

and suggestions for the improvement of services provided by Narathiwat Provincial Administration Organization.

It was found that the satisfaction of the people towards the eight areas of service of Narathiwat Provincial Administration Organization : a case study of people in Amphoe Yi-Ngo was at the high level . The satisfaction of the people with different sexes, ages, income, and levels of education towards Narathiwat Provincial Administration Organization was significantly difference at the .05 level. Scheff Method used to analyze the difference showed that people between 21- 45 years old had a higher satisfaction than under -20-year-old people and over-47-year-old people. It was also indicated that people with Bachelor Degree or higher had a higher level of satisfaction towards ways for lowering the poverty level used by Narathiwat Provincial Administration Organization than those completed secondary education or diploma. And those completed primary education, respectively. However, the other two variables, sex and income, didn't affect the satisfaction of people towards the eight areas of services. In addition , it was suggested that there should be the development of mass transportation and water supply. People should be encouraged to be more self-reliant, apply sufficiency economy principles to their lives, improve education quality and enhance the quality of life, Strangthen the awareness of the importance of natural resource conservation, and the significance of living in multicultural society.

Keyword : People's Satisfaction the Service of Narathiwat Provincial Administration Organization

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า โดยอาศัยระเบียบกฎเกณฑ์ที่บุคคลทั่วไปยอมรับ โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2546 ได้สร้างมิติใหม่กับระบบการปกครองไทย กล่าวคือ ได้มีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ผู้นำท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติจังหวัดออกมำบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนการบริหารหรือการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของปวงชนให้กินดีอยู่ดี และสร้างคุณภาพชีวิต (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 - 2546 : มาตรา 35/5) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงมีภาระ

หน้าที่ต่อประชาชนโดยตรง ในการบริการทุกด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนและประเทศชาติ โดยไม่หยุดยั้ง ถึงแม้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะอยู่ในอำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนไม่ว่าในด้านปัญหาต่าง ๆ เพราะบุคลากรมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงมาเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่แต่ละพื้นที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบโดยตรง เพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีกระแสมความคิดจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมเพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมอย่างสร้างสรรค์

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งต้องดูแลประชาชนทั้งจังหวัด การบริหารจัดการก็ย่อมมีความขัดแย้งภายในระบบการทำงานของแต่ละส่วน วิธีการพัฒนาและการแก้ปัญหา ก็ย่อมมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวนี้เป็นปัญหาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทุกระดับในประเทศไทยก็ว่าได้ อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนจังหวัด มิได้นิ่งนอนใจในปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการเดินหน้านำมาตลอดในการแก้ไขปัญหา เช่น ยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสในช่วงปี 2550 - 2552 (แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2550 - 2552 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : 2549) ซึ่งมีแนวยุทธศาสตร์การพัฒนา 8 ด้าน ดังนี้

- แนวยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- แนวยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ
- แนวยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน
- แนวยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการศึกษา
- แนวยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
- แนวยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- แนวยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านการบริหารการจัดการที่ดี
- แนวยุทธศาสตร์ที่ 8 ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข

ผู้วิจัยในฐานะเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เขตอำเภอยี่งอ จึงมีความตระหนักในปัญหาดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง วางแผนดำเนินงานในบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ในบริการทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านการศึกษา ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารการจัดการที่ดี ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ตามตัวแปร เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง

สมมติฐาน

1. ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสของประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสของประชาชนในกลุ่มช่วงอายุต่างกัน มีความแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ของประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความแตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชากรทั้งหมดที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีทั้งหมด 6 ตำบล คือ ตำบลเมือง ตำบลละหาร ตำบลจอบะาะ ตำบลลูโบะบายะ ตำบลลูโบะบือชา และ ตำบลตะปอเยาะ รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 38,032 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นตัวแทนครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 396 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรกับขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มจากครัวเรือน โดยเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Table)

3. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา
4. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ใน 8 ด้าน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการ และเป็น การยอมรับที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น เป็นเกณฑ์ความพอใจต่อการให้บริการบอกให้ทราบถึงทัศนคติใน ทางบวก หรือทางลบที่มีต่อการให้บริการขณะนั้น และถือเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้วัดคุณภาพของการ ให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การ

การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส บริการให้กับประชาชน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการแก้ไขปัญหาความ ยากจน ด้านการศึกษา ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้าน การบริหารการจัดการที่ดี ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การอำนวยความสะดวกและเชื่อมระหว่างกัน ด้านการคมนาคม จัดหาและปรับปรุงแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค เพื่อการเกษตร และการไฟฟ้า

ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ มีรายได้สามารถพึ่งพาตนเองได้ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน หมายถึง การแก้ปัญหาสภาพความเป็นอยู่และรณรงค์ให้ ประชาชนใช้ชีวิตแบบพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

ด้านการศึกษา หมายถึง การยกระดับคุณภาพการศึกษาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง ซึ่ง แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญา และปริญาตรี หรือสูงกว่า

ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายถึง การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ ดีขึ้น มีสุขภาพอนามัยดี สนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ สนับสนุนและอุดหนุนสถาบัน ทางศาสนา และส่งเสริมการอนุรักษ์ ศิลปะ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบำบัดฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากร ธรรมชาติสร้างจิตสำนึกให้เยาวชนและประชาชนรักและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ

ด้านการบริหารการจัดการ หมายถึง การสนับสนุนให้ประชาชนและเยาวชนมีความรู้ด้านการ บริหารการจัดการที่ดี จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข หมายถึง การพัฒนาเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน ในขณะที่เดียวกันก็พัฒนาให้ประชาชนในสังคมที่มีหลากหลายทางศาสนาและ วัฒนธรรมให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

วิธีการดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ใน 8 ตำบล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีทั้งหมด 6 ตำบล จำนวน 38,032 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีทั้งหมด 6 ตำบล จำนวน 396 คน ซึ่งมีขั้นตอนการกำหนดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามานะ (Yamane, 1970 : 581 - 583)

2.2 หากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลจากจำนวนประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยการแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของจำนวนประชากรกับขนาดตัวอย่าง ซึ่งใช้สูตร (ลวัน และอังคณา สายยศ , 2531:81)

2.3 หากกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบสัดส่วนจากประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ทั้ง 6 ตำบล เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กระจาย

2.4 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ในแต่ละหมู่บ้าน ทั้ง 6 ตำบล โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนโดยเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Table)

3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ตอน โดยมีประชาชนเป็นตัวแทนของครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน จำนวน 75 ข้อ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งมี 5 ระดับ กล่าวคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - Ended Form) ให้ประชาชนสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนในการสร้างและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้ คือ

4.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างความพึงพอใจกับการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา

4.2 กำหนดนิยามในการศึกษา วิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

4.3 สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสให้ครอบคลุมตัวแปรที่จะศึกษาทั้ง 8 ด้าน

4.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการใช้เทคนิคหาความสอดคล้อง (IC) ได้จากสูตร (สุมาลี จันทรชะลอ : 2543)

4.5 นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) โดยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) และความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ Cronbach (ลวัน สายยศ และอังคนา สายยศ, 2543 : 218) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.96

4.6 นำเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องอีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีความสมบูรณ์มากขึ้นก่อนที่จะนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงศูนย์ประสานงานหลักของแต่ละตำบล ในอำเภอเยื่อ ด้วยตนเองซึ่งสามารถเก็บได้ 100 %

6. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทดสอบค่าที (t - test) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับในกรณีที่จำแนกออกเป็นตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ เพศ ทดสอบค่าเอฟ (F - test) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับในกรณีจำแนกตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน (Post Hoc Comparison) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีที่พบว่าการทดสอบค่าเอฟ (F - test) ในข้อที่ 4 มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe' Method)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ องค์ประกอบด้านลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา

ตารางที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ รายได้เฉลี่ย และระดับการศึกษา

ข้อความ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	222	56.1
หญิง	174	43.9
รวม	396	100.0
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	121	30.5
21 – 45 ปี	211	53.3
46 ปีขึ้นไป	64	16.2
รวม	396	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 6,000 บาท	160	40.4
6,001 – 12,000 บาท	191	48.2
สูงกว่า 12,001 บาท	45	11.4
รวม	396	100.0
ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	89	22.5
มัธยมศึกษา – อนุปริญญา	205	51.8
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	102	25.7
รวม	396	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ช่วงอายุ พบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุ 21 - 45 ปี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 รายได้ กลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้เฉลี่ย 6,001 - 12,000 บาท มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 และรายได้เฉลี่ยสูงกว่า 12,001 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา-อนุปริญา มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และระดับประถมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

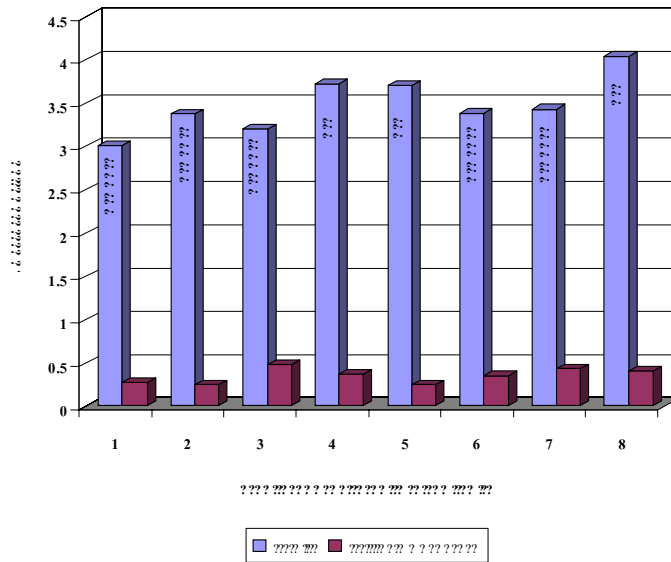
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง โดยภาพรวมปรากฏผลดังแสดงใน ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง โดยภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ที่	ด้าน	\bar{X}	SD	ความพึงพอใจ
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.01	0.27	ปานกลาง
2.	ด้านเศรษฐกิจ	3.37	0.25	ปานกลาง
3.	ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน	3.20	0.48	ปานกลาง
4.	ด้านการศึกษา	3.72	0.37	มาก
5.	ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	3.70	0.25	มาก
6.	ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.38	0.35	ปานกลาง
7.	ด้านการบริหารการจัดการที่ดี	3.43	0.43	ปานกลาง
8.	ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข	4.04	0.41	มาก
	เฉลี่ย	3.56	0.17	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข ด้านการศึกษา ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ ด้านการบริหารการจัดการที่ดี ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลางโดย ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สามารถนำเสนอเป็นแผนภูมิ ได้ ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง โดยจำแนกเป็นรายด้านดังนี้



คำอธิบายแผนภูมิ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านเศรษฐกิจ
3. ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน
4. ด้านการศึกษา
5. ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
7. ด้านการบริหารการจัดการที่ดี
8. ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี, 21 - 45 ปี, 46 ปีขึ้นไป ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ทั้ง 8 ด้าน ปรากฏผลดังแสดงใน ตารางที่ 3

ด้าน	อายุ						F	Sig
	ต่ำกว่า 20 ปี		21 - 45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.005	.257	2.989	.278	3.058	.270	1.564	.211
ด้านเศรษฐกิจ	3.386	.260	3.378	.241	3.320	.255	1.650	.193
ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน	3.223	.477	3.193	.484	3.197	.454	.156	.856
ด้านการศึกษา	3.746	.395	3.707	.362	3.710	.360	.442	.643
ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	3.733	.243	3.702	.261	3.641	.244	2.793	.062
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.365	.340	3.397	.355	3.326	.339	1.124	.326
ด้านการบริหารการจัดการที่ดี	3.455	.465	3.457	.433	3.28	.347	4.747	.009*
ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข	4.010	.410	4.082	.406	4.027	.437	1.325	.267
โดยภาพรวม	3.565	.160	3.563	.168	3.537	.166	.714	.490

*P < .05

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้ง 8 ด้าน พบว่า กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี, 21 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการบริหารการจัดการที่ดี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน (Post Hoc Comparison) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe' Method) ดังในตารางที่ 4

อายุ	(\bar{X})	ค่าเฉลี่ย		
		ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.455	-	.0016	.1820*
21 - 45 ปี	3.457	-	-	.1805*
46 ปีขึ้นไป	3.280	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีอยู่ 2 คู่ คือ กลุ่มอายุ 21 - 45 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 46 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

การวิเคราะห์ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามการศึกษา กล่าวคือ ระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา - อนุปริญญา, ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 5

ด้าน	ระดับการศึกษา						F	Sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา - อนุปริญญา		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.980	.306	3.020	.263	2.998	.254	0.698	.498
ด้านเศรษฐกิจ	3.343	.245	3.377	.239	3.383	.274	0.739	.478
ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน	3.133	.467	3.177	.482	3.318	.457	4.311	.014*
ด้านการศึกษา	3.766	.402	3.742	.355	3.635	.367	2.792	.083
ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	3.682	.255	3.692	.249	3.740	.261	1.585	.206
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.392	.329	3.374	.360	3.365	.343	0.143	.867
ด้านการบริหารการจัดการที่ดี	3.370	.442	3.422	.420	3.486	.453	1.745	.176
ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข	4.006	.421	4.055	.421	4.086	.388	0.908	.404
โดยภาพรวม	3.543	.168	3.561	.170	3.572	.152	0.760	.469

P < .05

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้ง 8 ด้าน คือ พบว่าในกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา - อนุปริญญา, ปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ในด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน (Post Hoc Comparison) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe' Method) ดังในตารางที่ 6

การศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา - อนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า
ประถมศึกษา	3.133	-	.0440	.1851*
มัธยมศึกษา - อนุปริญญา	3.177	-	-	.1411*
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.318	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับการศึกษาของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีอยู่ 2 คู่ คือกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนสูงกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา และระดับประถมศึกษา ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การประมวลปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั่วไปของประชาชนในการปรับปรุงแก้ไข การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนในการปรับปรุงแก้ไข การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง

ข้อที่	ปัญหาและความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
1.	ติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึง เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ และน้ำประปา	73	28.51
	ติดตั้งไฟฟ้าตามถนนที่เปลี่ยวและซ่อมแซมเมื่อเกิดชำรุด	62	24.22
2.	ควรมีการก่อสร้างและซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมในส่วนที่ชำรุดทันที	58	22.66
3.	ควรมีการตั้งสถานีและเสียงตามสายประจำหมู่บ้านเพื่อแจ้งเหตุด่วน	36	14.06
4.	ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนและศาลากลางให้สว่างและทั่วถึง	27	10.55
รวม		256	100
2. ด้านเศรษฐกิจ			
1.	ต้องการให้เศรษฐกิจดีกว่าปัจจุบัน	43	40.19
2.	ควรมีการฝึกอาชีพให้กับประชาชน และขยายผลเป็นรูปธรรมให้มากขึ้นพร้อมทั้งสนับสนุนทุนทรัพย์	36	33.64
3.	ควรส่งเสริมให้มีสหกรณ์ประจำหมู่บ้าน หรือร้านค้าของชุมชน	28	26.17
รวม		107	100

ข้อที่	ปัญหาและความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
	ด้านการศึกษา		
1.	ควรมีการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนตาดีกา	53	33.33
2.	ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษา เด็กเรียนดี เด็กยากจน และเด็กกำพร้า	49	30.82
3.	ให้มีศูนย์อบรมจริยธรรมประจำหมู่บ้าน	34	21.38
4.	ควรมีการจัดห้องสมุดประจำตำบล	23	14.47
	รวม	159	100
	ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต		
1.	ควรมีการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องใช้ ในมัสยิด ในพื้นที่	62	45.93
2.	ควรมีการสนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬา เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลให้มากกว่านี้	36	26.66
3.	ควรจัดสถานที่ออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน	25	18.53
4.	ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านจริยธรรมให้กับเยาวชนในหมู่บ้าน	12	8.88
	รวม	135	100
	ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
1	จัดให้มีการปลูกต้นไม้ริมถนน	24	41.37
2	ให้มีการสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอยในชุมชน	21	36.21
3	ควรให้มีการสนับสนุน รักษาและอนุรักษ์สัตว์ป่าและแหล่งน้ำ	13	22.41
	รวม	58	100

ข้อที่	ปัญหาและความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
	ด้านการบริการจัดการที่ดี		
1.	ให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	36	40.44
2.	การให้ความสำคัญผู้ที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	29	32.58
3.	ให้ประชาชนมีสิทธิในการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร	24	26.96
	รวม	89	100
	ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข		
1.	ให้มีการอบรมให้ความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	31	41.89
2.	ให้สมาชิกในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างความใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับในพื้นที่	27	36.48
3.	สร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน	16	21.62
	รวม	74	100

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจักขออภิปรายผลตามสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า "ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ของประชาชนเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกัน" จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชน เพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจ ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเยื่อ ทั้ง 8 ตำบล มีความไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้วางไว้ เป็นเพราะว่า การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเยื่อ นั้นได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกกว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง เพราะเชื่อว่าเพศหญิงมีสิทธิทุกอย่างเช่นเพศชาย สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2545 :149) สังคมและวัฒนธรรมของไทยถือว่าผู้หญิงมีความสามารถทำอะไรทุกอย่างได้เหมือนผู้ชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา คงเหมือนเพชร (2541) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ วาสนา วลีรัตน์ (2550) ที่ศึกษาความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ พบว่าความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า "ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสของประชาชนในกลุ่มช่วงอายุที่ต่างกัน มีความแตกต่างกัน" จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มอายุของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ด้านการบริหารการจัดการที่ดีแตกต่างกัน ที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีกลุ่มอายุ 21 - 45 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ กลุ่มอายุ 46 -ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้วางไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า วัยที่แตกต่างกันนั้นย่อมมีประสบการณ์และมีวิถีทัศน์ที่แตกต่างกันดังนั้นจึงทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ด้านการบริหารการจัดการที่ดี แตกต่างกันไปด้วย และเมื่อพิจารณารายคู่ พบว่ากลุ่มอายุของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง แตกต่างกันคือ กลุ่มอายุ 21 - 45 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ในด้านการบริหารการจัดการที่ดีสูงกว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 46 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 21 - 45 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน Kate and Danet (1973: 4-6. อ้างถึงใน เนาวรัตน์ สอดิ, 2545:5) กล่าวว่าหลักของการบริการที่ควรปฏิบัติขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับ บริการโดยให้บริการที่ประหยัด มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ เอกบรรณสิงห์ (2534 : 106) ที่พบว่า ผู้ป่วยวัยรุ่น (17-20 ปี) มีความพึงพอใจต่อการบริการในหน่วยตรวจโรค แตกต่างกันที่ระดับ .05 กับผู้ป่วยหนุ่มสาว (21-24 ปี) วัยทำงาน (25-30 ปี) และวัยกลางคน (31-35 ปี) โดยผู้ป่วยวัยกลางคนมีความพึงพอใจต่อการบริการน้อยที่สุดแต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาราช พบว่า ผู้รับบริการในทุกระดับอายุของการรับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 กล่าวว่า "ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ของประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยที่ต่างกัน มีความแตกต่างกัน" จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชน กลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 6000 บาท, 6001 - 12000 บาท, 12001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษา

ประชาชนในเขตอำเภอเมือง ทั้ง 8 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้วางไว้ ทั้งนี้ เป็นเพราะว่า การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง นั้นได้ให้การบริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มโดยไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่ง กุณธ ธนาพงศธร (2530 อ้างถึงใน พลศักดิ์ ศรีสมบูรณ์, 2542) ว่าด้วยหลักการให้บริการต้องประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ (Conversation and Need of Person Practice) หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดในกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ (Consistent Practice) คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอซึ่งมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความเสมอภาค (Impartiality Practice) บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

สอดคล้องกับงานวิจัยของชูโชค ทิพย์โสถิต (2546) ศึกษาการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 กล่าวว่า “ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสของประชาชนที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีความแตกต่างกัน” จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าในกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา - อนุปริญญา, ปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ในด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้วางไว้ เมื่อพิจารณารายคู่ พบว่ากลุ่มระดับการศึกษาของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ในด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน สูงกว่า กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา และ ระดับประถมศึกษา ตามลำดับ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และ ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา ไม่มีความแตกต่างที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีการศึกษาดำเนินมีความคาดหวังต่อการบริการต่ำ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาสูงนั้นมีความรู้ถึงหลักการบริหารจัดการที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนา การแก้ไขปัญหาของประชาชนดังนั้นจึงมีความคาดหวังต่อ

การบริการสูงจึงทำให้ระดับการศึกษาของประชาชนมีความแตกต่าง ต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ยี่งอ กั้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา คงเหมือนเพชร (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ดวงใจ ตระกูลช่าง (2538) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดบริการนักเรียนของโรงเรียนอนุบาลแถมสะอาด พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักเรียนไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานต้องอำนวยความสะดวกและเชื่อมเส้นทางการคมนาคมระหว่างกัน ต้องการแก้ปัญหาการวางงาน และปรับปรุงแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค เพื่อการเกษตร และการไฟฟ้า
2. ด้านเศรษฐกิจ ต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ มีรายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้
3. ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ต้องแก้ปัญหาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนให้คุณภาพชีวิตที่ดี และรณรงค์ให้ประชาชนใช้ชีวิตแบบพอเพียงตามแนวพระราชดำริ
4. ด้านการศึกษา ต้องสร้างความตระหนักให้กับผู้ปกครองและให้เห็นความสำคัญของการศึกษา รวมถึงการยกระดับคุณภาพการศึกษาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง ยี่งอ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญา และปริญาตรี หรือสูงกว่า
5. ด้านสังคมและการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต คือการยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีไม่ขัดสน
6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต้องมีการบำบัดฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสร้างจิตสำนึกให้เยาวชนและประชาชนรักและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ
7. ด้านการบริหารการจัดการที่ดี ต้องมีการสนับสนุนให้ประชาชนและเยาวชนมีความรู้ด้านการบริหารการจัดการที่ดี จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ
8. ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข ต้องสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ในขณะเดียวกันก็พัฒนาให้ประชาชนในสังคมที่มีหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรมให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะแนวเพื่อการวิจัย

1. การศึกษาการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่นำมาศึกษาคั้งนี้ นอกจากจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา แล้วควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น อาชีพของประชากร การนับถือศาสนา เป็นต้น

2. ควรขยายพื้นที่การศึกษาให้กว้างขึ้น อาจเป็นการศึกษาในระดับจังหวัด เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง

3. การศึกษาการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่นำมาศึกษาครั้งนี้ มีเพียง 8 ด้าน ควรศึกษาด้านอื่นๆ ประกอบด้วย

4. ควรศึกษาสภาพปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเขตการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทุกอำเภอเพื่อได้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความจำเป็นของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2530. *ประโยชน์และการบริหารในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา คงเหมือนเพชร. 2541. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูโชค ทิพย์โสติดิต. 2546. "การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงใจ ตระกูลช่าง. 2538. "ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดบริการนักเรียนของโรงเรียนอนุบาลแยมสะอาด". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2537. *สถิติวิจัย*. กรุงเทพฯ : พี.เอ็น การพิมพ์.
- ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์. 2540. *เอกสารการสอนระเบียบวิธีการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. ปัตตานี : ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พลศักดิ์ ศรีสมบุญ. 2545. "เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนและหลังเข้าโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค โรงพยาบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี". ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. *วิธีวิจัยทางพฤกษศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543. *เทคนิคการประเมินโครงการการศึกษาพฤติกรรม*. ปัตตานี : มนตรีการพิมพ์.
- วาสนา วลีรัตน์. 2550. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

วารสารวิทยบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนฯ

ปีที่ ๒๑ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๕๓

แหวะมะ จินาแหว และดร.อริยา คูหา

สุรงค์ โค้วตระกูล. 2544. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ด้านสุนทราการพิมพ์.

องค์การบริหารส่วนจังหวัด.สำนักงาน. 2547. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2550 - 2552

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. นราธิวาส กองแผนและงบประมาณ.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. สำนักงาน. 2547. รายงานการปฏิบัติงานการดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. ม.ป.ท.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สำนักงาน. 2550. รายงานผลการปฏิบัติงาน

ประจำปี 2550. พระนครศรีอยุธยา : กองแผนและงบประมาณ.
