

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด
Satisfaction of service recipients of local government organization
A case study of KoKood Subdistrict Administration Organization

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน*

Rattana Petsungnern

ชัชวาลย์ มากสินธ์**

Chatshavan Maksin

สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ประเทศไทย

Community Development Program RambhaiBarniRajabhat University, Thailand

Email : rattan.pe@rbu.ac.th

Received : October 22, 2019

Revised : August 11, 2020

Accepted : August 13, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดและมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานและลูกจ้างและก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

* นางสาวรัตนา เพ็ชรสูงเนิน Mrs. Rattana Petsungnern อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน Lecturer in Community Development Program

** นายชัชวาลย์ มากสินธ์ Chatshavan Maksin อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน Lecturer in Community Development Program

ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .๐๒ ($e = .๐๕$) วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนั้นลงพื้นที่สำรวจเพื่อเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๕ และประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูงๆ ต่ำๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้น การให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะรอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การให้บริการ; การบริการเชิงรุก

Abstract

The study of the satisfaction of service recipients from KoKood Subdistrict Administrative Organization, KoKood District, Trat Province, aims to study the satisfaction of service recipients towards service provision. And to study the problem Obstacles and ways to improve the service of KoKood Subdistrict Administrative Organization, KoKood District, Trat Province, and aim to improve the service of KoKood Subdistrict Administration Organization And reduce the process of providing services to provide public services that are beneficial to people in the area of KoKood Subdistrict Administration Organization This research is a survey to assess the quality of service of the people of the local government organization of the service recipients are satisfied. In order to present the information for use in requesting the performance appraisal to determine other special benefits for civil servants, staff, and employees and to improve the quality of public service of the KoKood Subdistrict Administration Organization, KoKood District, Trat Province The sample group is service recipients who come to use the service from KoKood Subdistrict Administration Organization, KoKood District. Fewer Thailand between October 1, 2560 - September 30, 2561 is derived from the size of the sample of formula Yamane. Specifies an acceptable tolerance of

no more than .0.2 (e = .5.5) sampling methods Taking into account the probability By accidental sampling (Accidental Sampling), then went to the survey area to collect data The results showed that the KohKood local administration organization Provide public services to local people at the highest level With a total average of 4.86 or 97.15 percent. The interesting thing about the service is that it is proactive public service that reaches all households With the condition of the island area There are some high and low ground conditions. Some parts of the area have to travel by boat to access the area. Therefore, providing services to the local people KoKood Subdistrict Administration Organization is waiting for citizens to come to receive services at the office, it would be inconvenient for local people. Proactive service is therefore another means of service for the local people. Therefore making local people satisfied with the service of the KohKood Subdistrict Administration Organization at the highest level.

Keywords: Satisfaction; Service; Proactive service

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘^๑ โดยหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา ๖๖) มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจหน้าที่ที่มีนั้น เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินกิจการพัฒนามาจนหลายอย่าง และในการดำเนินกิจการ องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีรายได้อันเป็นเงินงบประมาณของตนเอง และสภา อบต. สามารถให้ความเห็นชอบ ข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและรายจ่ายเพิ่มเติมได้^๒ องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะในทุกๆ ด้านแก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ในการบริการจึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย

^๑ โกวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๕๙), หน้า ๒๘๖.

^๒ โกวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, หน้า ๒๙๓-๒๙๖.

หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง การบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเกิดการบริการที่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันกับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ครั้งนี้จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับการบริการมีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ต่อไป

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) เหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันเพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่า มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบันเนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบให้ชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วขยายตัวมากขึ้นมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้นมีการลงทุนมากขึ้น มีปริมาณการหมุนเวียนของเงินการจ้างงานและสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันมีปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้นเช่นกันเช่นการจัดการกับปัญหาการเติบโตของเมืองปัญหาสิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัยการจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมืองเป็นต้นในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทยบทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก

การยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นในขอบเขตที่กว้างขวางและมีอิสระในการบริหารงานมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทรัพยากรในการบริหารเพิ่มขึ้นกว่าเดิม

รวมถึงการทำให้เกิดความตระหนักรู้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยประชาชน ทั้งนี้ การยกฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการที่ผู้เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึง แต่ประเด็นสำคัญที่ส่วนกลางต้องตระหนักคือความเป็นอิสระของท้องถิ่น (Local Autonomy) ซึ่งการยกฐานะไม่ได้เป็นแค่เพียงการเปลี่ยนรูปแบบเท่านั้น หากแต่ต้องทำให้ท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะ อีกทั้งท้องถิ่นเองก็ต้องตระหนักในความรับผิดชอบต่อประชาชนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสำคัญคือการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ครั้งนี้ จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับการบริการมีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานและลูกจ้างและก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด
๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด

วิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการจากขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีรายละเอียดของประเด็นในการสำรวจมี ๔ ประเด็น คือ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๔) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มประชากรในการศึกษา ตามสถิติทะเบียนราษฎรของตำบลเกาะกูดจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๑,๙๐๘ คน แยกเป็นชายจำนวน ๑,๐๐๗ คน หญิงจำนวน ๘๐๑ คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๑,๑๔๙ ครัวเรือน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ และสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (ผู้ประเมิน) ทำการสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .๐๕ ($e = .๐๕$) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{1,508}{1 + 1,508 (.๐๕)^2} \\ &= 331 \text{ คน} \end{aligned}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความเป็นไปโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนั้นลงพื้นที่สำรวจเพื่อเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลการให้บริการ จากนั้นคณะผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูล หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป ในการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกมาเป็นดังนี้ คือ

๑. ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๔. ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๕. ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและด้านกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ขอใช้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำนวน ๑๕๗ คน พบว่าเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๐ และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๗ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๑ จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๘ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๘ มีรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๓ ส่วนช่วงเวลามารับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๖.๐๕ มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ผลการศึกษาความพึงพอใจ ผู้ขอใช้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๕

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๗

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๔

๔. ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ขอใช้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำนวน ๑๖๐ คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง ร้อยละ ๖๐.๖๓ และเพศชาย ร้อยละ ๓๙.๓๗ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓

จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๘ มีรายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๘ ส่วนช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๒.๕๐ มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๕

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๖

๔. ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ขอใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำนวน ๑๖ คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ ส่วนช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๔๓.๗๕ มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษาความพึงพอใจ ผู้ขอใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ๒๕๗

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๙
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกฎหมาย

ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ขอใช้บริการด้านกฎหมาย จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำนวน ๑ คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ส่วนช่วงเวลามารับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกฎหมาย ผลการศึกษาความพึงพอใจ ผู้ขอใช้บริการด้านกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน มีผลการศึกษาดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด สามารถสรุประดับความพึงพอใจทั้ง ๔ งานที่ให้บริการต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้ดังนี้

งานบริการทั้ง ๔ ด้าน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๘๓	๙๖.๕๔	มากที่สุด
๒. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๙๐	๙๘.๐๒	มากที่สุด
๓. ด้านบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๓	๙๔.๖๙	มากที่สุด
๔. ด้านกฎหมาย	๔.๖๙	๙๓.๗๕	มากที่สุด
รวม	๔.๘๖	๙๗.๑๕	มากที่สุด

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑) พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๕ โดยจำแนกเป็นรายด้าน คือ ความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ (ร้อยละ ๙๘.๐๒) รองลงมาคือ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ (ร้อยละ ๙๖.๕๔) ด้านบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ (ร้อยละ ๙๔.๖๙) และด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ (ร้อยละ ๙๓.๗๕)

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากสภาพโดยทั่วไปนั้น เดิมเกาะกูดเป็นหมู่บ้านขึ้นกับตำบลเกาะหมาก อำเภอแหลมงอบ ต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นตำบลเกาะกูด ในปี พ.ศ. ๒๕๒๓ ตัวเกาะกูดมีระยะทางห่างจากอำเภอคลองใหญ่ ประมาณ ๔๐ กิโลเมตร ประชาชนชาวเกาะกูดมีความยากลำบากในการเดินทางไปติดต่อราชการ ประกอบกับเกาะกูดอยู่ใกล้ดินแดนประเทศกัมพูชาด้านเกาะกงมากกว่าฝั่งไทย ทางราชการจึงมีนโยบายเพื่อความมั่นคงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้ยกฐานะเกาะกูดและเกาะช้างเคียงขึ้นเป็น กิ่งอำเภอเกาะกูด ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๓ โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ปีเดียวกัน และต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ ยกฐานะขึ้นเป็น อำเภอเกาะกูด โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๘ กันยายน ปีเดียวกัน

ลักษณะภูมิประเทศตำบลเกาะกูดมีพื้นที่เป็นเกาะทั้งหมด ๓ เกาะ คือ เกาะกูด เกาะแรด และเกาะไม้ซี้ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาไม้ป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ จะมีพื้นที่ราบบางส่วนบริเวณชายเขาและใกล้ทะเลชาวบ้านจะใช้เป็นแหล่งเพาะปลูก พืชที่ปลูกกันมาก คือ มะพร้าวและยางพารา พื้นที่ส่วนใหญ่ของเกาะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ๒๕๕๗

เหมาะแก่การพักผ่อน ท่องเที่ยวเพราะมีทั้งน้ำตก หาดทราย แม่น้ำ ป่าชายเลน และปะการังมีพื้นที่ประมาณ ๑๐๕ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๖๕,๖๒๕ ไร่ ขนาดความใหญ่เป็นอันดับ ๔ ของประเทศไทย และใหญ่เป็นอันดับ ๒ ของจังหวัดตราด รองจากเกาะช้าง

ตำบลเกาะกูดแบ่งการปกครองออกเป็นทั้งสิ้น ๖ หมู่บ้าน มีข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง
ม.๑ บ้านคลองหินดำ	๓๐๕	๒๙๑	๒๔๙
ม.๒ บ้านคลองเจ้า	๓๑๓	๒๑๗	๑๙๗
ม.๓ บ้านอ่าวใหญ่	๗๗	๗๐	๘๒
ม.๔ บ้านสลักอวน	๑๓๓	๙๙	๕๑
ม.๕ บ้านอ่าวพร้าว	๑๘๗	๑๑๗	๑๑๔
ม.๖ บ้านอ่าวสลัด	๑๓๔	๒๑๓	๒๐๘
รวม	๑,๑๔๙	๑,๐๐๗	๙๐๑
รวมประชากรทั้งสิ้น		๑,๙๐๘	

ตำบลเกาะกูดมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ประกอบด้วย น้ำตกคลองเจ้า น้ำตกคลองยายกี น้ำตกห้วยน้ำเขียว หาดคลองเจ้า หาดตะเภาและเขาเรือรบเป็นเกาะที่บรรยากาศในการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนแบบสบายอิงธรรมชาติ และมีความเป็นส่วนตัวในการพักผ่อน

ในเมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด มีภารกิจที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะในทุก ๆ ด้าน แก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ในการบริการจึงจำเป็นที่จะต้องมีความมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเกิดการบริการที่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันกับประชาชนในท้องถิ่นของตนเองหน่วยงานในระดับท้องถิ่นที่เลี้ยงตนเองได้ และมีระบบบริหารจัดการที่ดี จะสามารถตระหนักถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตนได้ถูกต้องกว่าหน่วยงานกลาง และสามารถระดมทรัพยากรและประชาชนให้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญของการกำหนด และดำเนินนโยบายได้อย่างสม่ำเสมอ และด้วยเหตุนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพมหาศาลในการเป็นผู้ให้บริการ

ในด้านต่างๆ ที่จะเป็รื่องช่วยสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งของท้องถิ่นและของประเทศชาติโดยรวม^๓

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด สามารถสรุประดับความพึงพอใจทั้ง ๕ งานที่ให้บริการต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๕ อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดนั้นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด เป็นที่ยืนยันได้ว่า พนักงานท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น ทุกภาคส่วนได้ร่วมมือร่วมใจกับเป็นหนึ่งเดียวในการให้บริการทั้งเชิงรุกและรับ เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

การให้บริการเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดนั้น เนื่องจากสภาพภูมิประเทศของเกาะกูดมีลักษณะเป็นภูเขาสูง ๆ ต่ำ ๆ ที่ราบสูง บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือ ทำให้พนักงานส่วนท้องถิ่นต้องออกพื้นที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น เป็นลักษณะการบริการที่เข้าถึงประชาชนทุกหลัคคาเรือน มิใช่การเปิดจุดบริการแล้วให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามารับบริการ แต่เป็นลักษณะของการบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นเชิงรุกถึงทุกหลัคคาเรือน

ข้อเสนอแนะ

การมีหัวใจบริการ (Service Mind)^๔ ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ หน่วยงานรัฐต้องพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อประชาชนในพื้นที่ ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่พึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดั่งนั้น จึงเห็นได้ชัดว่า บุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์การมีหัวใจบริการ (Service – Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

๑. ต้องการความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลา

^๓ The World Bank, World Bank Strengthening Local Government in Sup-Saharan Africa, EDI Policy Seminar Report No.21, Washington,D.C., 1998.

^๔ ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒, ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๓๒.

รอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณ และคุณภาพของงานได้

๒. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงิน และเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

๓. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจ บริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกและยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่า การปกครองโดยรัฐบาลกลางก็ตาม แต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสม กับการปกครองและความพร้อมของท้องถิ่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้ากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ มากเกินไปอาจทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การกำหนดหน้าที่ รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงควรจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๓ ประการ คือ (๑) กำลังเงิน (๒) กำลังคนและความสามารถของเครื่องมือเครื่องใช้ และ (๓) ประโยชน์ของ ท้องถิ่น^๕ สำหรับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถกระทำได้ ๒ ลักษณะ คือ (๑) บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบอย่าง เดียวกัน เช่น การตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้มีการกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้เป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน (๒) บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครอง ท้องถิ่น เช่น การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ได้มี กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง^๖ ส่วนขอบเขตหน้าที่ รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น พอสรุปได้ดังนี้

^๕ ประทาน คงฤทธิศึกษากร, ฤทธิการปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๖), หน้า ๖๗ – ๖๘.

^๖ ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๘), หน้า ๑๙.

๑. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

๒. งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

๓. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

๔. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาณบาล การจัดตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจการต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น^๓

ดังนั้น การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูงๆ ต่ำๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้น การให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะรอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๕๙.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๘.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. “ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น”. ในเอกสารการศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๖.

^๓ ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๘), หน้า ๑๘ – ๑๙.

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ๒๕๓

ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒.

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๓๒ โดยพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ นายกรัฐมนตรี.

World Bank, Strengthening Local Government in Sup-Saharan Africa. EDI Policy Seminar
Report No. 21. Washington,D.C., The World Bank, 1989.