การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว



**

**จัดทำโดย**

**คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์**

**มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว**

พ.ศ. 2561

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

พ.ศ. 2561

**คำนำ**

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2) ความพึงพอใจด้านการศึกษา

3) ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

4) ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5) ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จทั้ง 5 ด้าน ภารกิจละ 80 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ภารกิจ** | **ความพึงพอใจ** | | | | |
| **,** | **.** | **ค่าเฉลี่ยร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
| ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | 4.53 | .379 | 90.60 | 2 | มากที่สุด |
| ด้านการศึกษา | 4.52 | .422 | 90.40 | 3 | มากที่สุด |
| ด้านรายได้หรือภาษี | 4.47 | .422 | 89.40 | 5 | มาก |
| ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.48 | .360 | 89.60 | 4 | มาก |
| ด้านสาธารณสุข | 4.62 | .366 | 92.40 | 1 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.52** | **.390** | **90.40** |  | **มากที่สุด** |

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 89.60 และด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | หน้า |
| คำนำ........................................................................................................................................ | ก |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร........................................................................................................... | ข |
| สารบัญ..................................................................................................................................... | ง |
| สารบัญตาราง.......................................................................................................................... | ฉ |
| บทที่ |  |
| 1 บทนำ.......................................................................................................................... | 1 |
| หลักการและเหตุผล............................................................................................ | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.................................................................................... | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย........................................................................................... | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ................................................................................................ | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.............................................................. | 5 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง................................................................................... | 6 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.................................................. | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.............................................................. | 11 |
| ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ............................................. | 14 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง............................................................................................. | 16 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย......................................................................................................... | 20 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง................................................................................. | 20 |
| เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล...................................................................... | 21 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.................................................. | 21 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล............................................................................ | 22 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล................................................................................................. | 23 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล............................................ | 23 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา..................................................................... | 31 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี............................................................ | 39 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม................................. | 47 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข.................................................................. | 55 |
| สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน................................................. | 63 |
| สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด............................................................ | 66 |

**สารบัญ (ต่อ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5 สรุปและอภิปรายผล......................................................................................................... | 67 | |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล........................................... | | 67 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา.................................................................... | | 68 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี........................................................... | | 68 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม................................. | | 68 |
| ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข.................................................................. | | 69 |
| อภิปรายผล......................................................................................................... | 69 | |
| ข้อเสนอแนะ....................................................................................................... | 70 | |
| บรรณานุกรม........................................................................................................................... | 71 | |
| ภาคผนวก................................................................................................................................ | 74 | |
| คณะผู้วิจัย.............................................................................................................................. | 79 | |

**สารบัญตาราง**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ตารางที่ |  | หน้า |
| 1 | **ตอนที่ 1** ผลการศึกษาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล  จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.................................. | 23 |
| 2 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.................................. | 24 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....... | 24 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก........................ | 25 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส............... | 25 |
| 6 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้  เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน................................................................................................ | 26 |
| 7 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา  ที่สะดวกมารับบริการ............................................................................................... | 26 |
| 8 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.................................................. | 27 |
| 9 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่........................................ | 28 |
| 10 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก................................................. | 29 |
| 11 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ............................................... | 30 |
| 12 | **ตอนที่ 2** ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา  จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.................................. | 31 |
| 13 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.................................. | 31 |
| 14 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....... | 32 |
| 15 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก........................ | 32 |
| 16 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส............... | 33 |
| 17 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้  เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.............................................................................................. | 33 |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ตารางที่ |  | หน้า |
| 18 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา  ที่สะดวกมารับบริการ.......................................................................................... | 34 |
| 19 | ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ....................................................................... | 35 |
| 20 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่..................................... | 36 |
| 21 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก............................................... | 37 |
| 22 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ............................................... | 38 |
| 23 | **ตอนที่ 3** ผลการศึกษาด้านรายได้หรือภาษี  จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ................................. | 39 |
| 24 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ................................. | 39 |
| 25 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด...... | 40 |
| 26 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก........................ | 40 |
| 27 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส............... | 41 |
| 28 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้  เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน............................................................................................ | 41 |
| 29 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา  ที่สะดวกมารับบริการ........................................................................................... | 42 |
| 30 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.............................................. | 43 |
| 31 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่..................................... | 44 |
| 32 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก............................................... | 45 |
| 33 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ............................................... | 46 |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ตารางที่ |  | หน้า |
| 34 | **ตอนที่ 4** ผลการศึกษาภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ................................ | 47 |
| 35 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ................................ | 47 |
| 36 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด..... | 48 |
| 37 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก...................... | 48 |
| 38 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส............. | 49 |
| 39 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้  เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน............................................................................................ | 49 |
| 40 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา  ที่สะดวกมารับบริการ........................................................................................... | 50 |
| 41 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.............................................. | 51 |
| 42 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่..................................... | 52 |
| 43 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.............................................. | 53 |
| 44 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ............................................... | 54 |
| 45 | **ตอนที่ 5** ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข  จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ................................ | 55 |
| 46 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ................................ | 55 |
| 47 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด..... | 56 |
| 48 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก...................... | 56 |
| 49 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส............. | 57 |
| 50 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้  เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน............................................................................................ | 57 |
| 51 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา  ที่สะดวกมารับบริการ........................................................................................... | 58 |
| 52 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.............................................. | 59 |
| 53 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่..................................... | 60 |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ตารางที่ |  | หน้า |
| 54 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.............................................. | 61 |
| 55 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ............................................... | 62 |
| 56 | **ตอนที่ 6** สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน  ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ  พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล.............. | 63 |
| 57 | ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ  พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านการศึกษา.....................................**.** | 63 |
| 58 | ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ  พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี............................. | 64 |
| 58 | ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยร้อยละอันดับและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม….…. | 64 |
| 59 | ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ  พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านสาธารณสุข………………………………. | 65 |
| 60 | **ตอนที่ 7** สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด  ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด...................................................................................... | 66 |

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นอย่างหลากหลาย อาทิเช่น วินเลี่ยม เอ. ร๊อบสัน (William A. Robson, 1953, p. 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ส่วน เดเนียล วิท (Danial Wit,1967, pp.101-103) ให้ความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน จากแนวคิดข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารงานท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นของตนได้อย่างตรงตามความต้องการ และ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

นับตั้งแต่ พ.ศ. 2440 ประเทศไทย โดย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะอาดในชุมชนของตนและการใดควรจัดทำเพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดประทีปโคมไฟก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นครั้งแรกของประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, หน้า 122)

ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบที่ 2 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา จากข้อมูลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นข้อมูล ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2557 พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,436 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 174 แห่ง เทศบาลตำบล 2,232 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5,339 แห่ง สำหรับเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, 2557)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ได้การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ

(5) การสาธารณูปการ

(6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(9) การจัดการศึกษา

(10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(14) การส่งเสริมกีฬา

(15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

(19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

(20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

(21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

(22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

(23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตําบลและองค์การบริหารส่วนตําบล พ.ศ. ๒๕๓๗ บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ในการบริหารจัดการทั้งด้าน บุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ให้เข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

**ขอบเขตการวิจัย**

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา**: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

**ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร**: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่

1) ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2) ความพึงพอใจด้านการศึกษา

3) ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

4) ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5) ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข

**ขอบเขตด้านระยะเวลา**: การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ตุลาคม 2560รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ความพึงพอใจ** หมายถึงการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ** หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการในแต่ละด้าน

**ด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการในแต่ละด้าน

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัย ของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สิ่งช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

**บทที่ 2**

**แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฏีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมการแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งที่ได้รับ ทั้งในลักษณะของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ทั้งในประเด็น ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

**ความหมายของความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรูม(Vroom, 1964, p.29) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, 1971, p. 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ติน ปรัชญพฤทธิ์(2542, หน้า 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ต้องการนั้นมากหรือน้อยเพียงใด

**ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรัก ต้องการความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

อัลเดอร์เฟอร์(Alderfer, 1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์

ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับ ด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็น

ความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฟรดเดอร์ริก เฮอร์ซเบริก (Frederick K. Herzberg, 1959)ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนั้นมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุ้น เป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538, หน้า 5 – 8 อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทําเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออํานวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสําคัญ

2. การส่งเสริมแนะนําบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคํานึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสําคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสํานึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนําเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสําคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนําเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสํารองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**การวัดระดับความพึงพอใจ**

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเล็ต (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม

2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี สำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอกับความต้อง มีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

**แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ**

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยราชการ องค์กรของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้ บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ ในประเด็น ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

**ความหมายการบริการสาธารณะ**

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนดุล (2535, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนอง

ความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มณีวรรณ ตั้นไทย (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าคือการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าคือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

**องค์ประกอบของบริการสาธารณะ**

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1.หน่วยงานที่ใช้บริการ

2.การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ท และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวย  
ความสะดวก

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

**หลักการจัดทำบริการสาธารณะ**

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

2. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน

3. เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

**ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ**

**สภาพทั่วไป**

**ที่ตั้ง**

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ตั้งอยู่ที่ 154 บ้านน้อยพัฒนา ตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว บริเวณทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 348 ห่างจากตัวจังหวัดสระแก้วประมาณ 105  กิโลเมตร ห่างจากอำเภอตาพระยา ประมาณ  4   กิโลเมตร ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อ พ.ศ. 2539

แต่เดิมมีหนองน้ำใหญ่ เมื่อสมัยที่สมเด็จพระนเรศวรมหาราชได้เดินทัพไปตีประเทศกัมพูชา ได้มาตั้งค่ายพักแรมที่ข้างหนองน้ำใหญ่นี้ ต่อมาสถานที่นี้จึงได้ชื่อว่าตำบลทัพเสด็จ

**อาณาเขตติดต่อ**

ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพไทย

ทิศใต้             มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

ทิศตะวันออก     มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดบันเตียเมียนเจยของประเทศกัมพูชา

ทิศตะวันตก       มีพื้นที่ติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

**เนื้อที่**

ตำบลทัพเสด็จ มีเนื้อที่โดยประมาณ 50,000 ไร่ หรือ 80 ตารางกิโลเมตร

**ภูมิประเทศ**

พื้นที่โดยส่วนใหญ่ของตำบลทัพเสด็จ มีสภาพเป็นที่ราบลาดเอียงไปทางทิศตะวันออกสู่ประเทศกัมพูชา ซึ่งปริมาณน้ำจากธรรมชาติที่มีอยู่จะไหลลงสู่ประเทศกัมพูชาตลอดจนไม่สามารถกักเก็บน้ำไว้ได้ ประกอบกับสภาพดินเป็นดินดาน ลักษณะดินไม่อุ้มน้ำทำให้มีปัญหาเรื่องภัยแล้งอย่างต่อเนื่อง

**เขตการปกครอง**

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ มีหมู่บ้านในเขตการปกครองทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ได้แก่

1. นายพลาย  มั่นปืน                              ตำแหน่งกำนันตำบลทัพเสด็จ

2. นางสาวสายหยุด อินทร์ประสงค์ ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านแสง์

3. นายสืบพงษ์ คำสุขสวัสดิ์ ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านเจียงดำ

4. นางอำไพ  แสนกล้า                             ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านโคกแจง

5. นายธนทรัพย์ เสมอภาค ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านโคกทหาร

6. นายจักรชัย พักน้อย ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านมะกอก

7. นายสมบัติ ดีแย้ม ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านโคกสะอาด

8. นายสมชาย ลำใย ตำแน่งผู้ใหญ่บ้านน้อยพัฒนา

9.  นายสำเภา  พิมพ์สุวรรณ    ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านร่มไทร

10. นางผ่องศรี  ระพันธ์                             ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคลองแผง

11. นายเพียร บุญม่วง ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านคลองน้ำใส

12. นายชาญชัย แสนกล้า ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านทัพเสรี

**จำนวนประชากรใน ตำบลทัพเสด็จ**

จำนวนหลังคาเรือน : 2,575 หลังคาเรือน

จำนวนประชากร : 8,595 คน

**การศึกษา**

- โรงเรียน จำนวน 5 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง

**สถาบันและองค์กรทางศาสนา**

- วัด จำนวน 5 แห่ง

- สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง

**ด้านเศรษฐกิจ**

โครงสร้างเศรษฐกิจและรายได้ของประชากร

                ประชากรในพื้นที่ตำบลทัพเสด็จส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

                ก.  ทำนา          36,906       ไร่

                ข.  ทำไร่             4,703        ไร่

                ง.  เลี้ยงสัตว์ ( โค,กระบือ,สุกร,เป็ด,ไก่    120   ไร่

                จ. อุตสาหกรรมครัวเรือน           50   ไร่

**พาณิชยกรรมและบริการ**

                ประเภทและจำนวนสถานประกอบการด้านการพาณิชยกรรมและบริการ มีดังนี้

                - สถานีบริการน้ำมัน      10      แห่ง

                - ร้านค้า                           71      แห่ง

                - บังกะโล                          1       แห่ง

                - โรงสี                              14      แห่ง

                - ร้านเสริมสวย                 2       ร้าน

                - ร้านซ่อม                         10      แห่ง

                - ร้านเฟอร์นิเจอร์              5       แห่ง

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในหมู่บ้าน) 2) ภารกิจด้านการศึกษา (การส่งเสริมพัฒนาการเด็กเล็กก่อนวัยเรียน) 3) ภารกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉิน) 4) ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี (การบริการรับชำระภาษีทั้งในและนอกสถานที่) 5) ภารกิจด้านสวัสดิการสังคม (การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้) และ 6) ภารกิจด้านโยธา (การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน) โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าเกวียน ทั้ง 6 ด้าน ภารกิจละ 70 คน รวม 420 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 รองลงไปเป็นภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.60 ภารกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.00 ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.80 ภารกิจด้านด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.60 และด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.20

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2558) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ การสำรวจความพึงพอใจใน

5 ภารกิจ คือ   
1) ภารกิจด้านงานการศึกษา 2) ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจด้านงานจัดเก็บรายได้ (ภาษี) 4) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ5) ภารกิจด้านงานด้านกองช่าง ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.49 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านงานการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.45 รองลงไปเป็นภารกิจด้านงานกองช่าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.74 ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.27 ด้านงานจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.26 และด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.75

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2557) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 7 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านโยธา 2) ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 3) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 4) ภารกิจด้านการศึกษา 5) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี 6) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 7) ภารกิจด้านสาธารณสุข ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบในทั้ง 7 ภารกิจ โดยในภารกิจการมีส่วนร่วมของประชาชน ภารกิจด้านโยธา ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ภารกิจด้านสาธารณสุข จำนวนภารกิจละ 55 และ 54 คนผลการศึกษาพบว่า ภารกิจการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20 รองลงไปเป็นภารกิจด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.15 ภารกิจด้านโยธา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.30 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.97 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 ภารกิจด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.26 และภารกิจด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.75

สุกัญญา มีแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฎสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553 ผลการสำรวจพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 คือ งานด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รองลงมาคือ งานบริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการและบุคคลทั่วไปและน้อยที่สุด คือ งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมพบว่า การให้บริการของหน่วยงานที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการ และบุคคลทั่วไป ส่วนบริการที่ได้คะแนนน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมิน ในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง งานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 7 คะแนน โดยแยกแต่ละงานดังนี้ 1. งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.90 2. งานบริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ 3. งานบริการอินเตอร์เน็ต ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

ศรุดา สมพอง (2552) ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น และ(3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษา พบว่า ผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.79) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ รองลงมาเป็นผลงานด้านการส่งเสริมการกีฬา และน้อยที่สุดคือผลงานด้านระบบน้ำสะอาด คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2552) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ 2552 ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 85.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ระหว่างปี พ.ศ. 2551 ถึงปี พ.ศ. 2552 จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 83.60 เป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 82.00 เป็นร้อยละ 83.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 85.20 เป็นร้อยละ 87.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 84.00 เป็นร้อยละ 84.20

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยได้ให้  
คำจำกัดความของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึงการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งได้แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจหรือไม่พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ปี 2560 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ มีประชากรทั้งสิ้น 10,599 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

n = N

1+ N(e)2

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 385.45 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข จึงใช้วิธีการสุมตัวอย่างแบบโควต้า(Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ 80 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 -5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)ตามรูปแบบของ Likert’s scale

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

**การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล**

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยใช้ช่วง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, หน้า 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 -2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้ มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 -49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

**บทที่ 4**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2. ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา

3. ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

4. ผลการศึกษาภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5. ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข

6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน

7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

**1. ผลการศึกษาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**

**1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 43 | 53.80 |
| หญิง | 37 | 46.20 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.80 และร้อยละ 46.20 ตามลำดับ

1.1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 21 ปี | 4 | 5.00 |
| 21 – 30 ปี | 28 | 35.00 |
| 31 – 40 ปี | 16 | 20.00 |
| 41 – 50 ปี | 17 | 21.30 |
| 51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี | 14  1 | 17.40  1.30 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.40 อายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 35 | 43.80 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 10 | 12.50 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า | 18 | 22.50 |
| อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า | 7 | 8.70 |
| ปริญญาตรี | 10 | 12.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมีการศึกษาในระดับาอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อาชีพหลัก | จำนวน | ร้อยละ |
| รับราชการ | 5 | 6.30 |
| พนักงานองค์กรเอกชน | 8 | 10.00 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3 | 3.80 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 16 | 20.00 |
| รับจ้าง | 12 | 15.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา  เกษตรกร | 2  34 | 2.50  42.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 6.30 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.80 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

1.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
| โสด | 28 | 35.00 |
| สมรส | 39 | 48.80 |
| แยกกันอยู่ | 7 | 8.80 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 6 | 7.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.00 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.80 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

1.1.6 รายได้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 17 | 21.30 |
| 5,001– 10,000บาท | 34 | 42.50 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 16 | 20.00 |
| 15,001 – 20,000 บาท  มากกว่า 20,000 บาท | 12  1 | 15.00  1.20 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

1.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
| 8.30 – 10.00 น. | 42 | 52.50 |
| 10.01 - 12.00 น. | 17 | 21.20 |
| 12.01 – 14.00 น. | 18 | 22.50 |
| 14.01 –16.30 น. | 3 | 3.80 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.50 สะดวกในการมารับบริการระหว่าง

ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.20 และสะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

**1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**

1.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | N = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
|  |  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.73 | .563 | 94.60 | 2 | มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว | 4.66 | .562 | 93.20 | 3 | มากที่สุด |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม | 4.54 | .606 | 90.80 | 6 | มากที่สุด |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ | 4.57 | .579 | 91.40 | 5 | มากที่สุด |
| 5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน | 4.80 | .521 | 96.00 | 1 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | 4.59 | .712 | 91.80 | 4 | มากที่สุด |
| 7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ | 4.53 | .717 | 90.60 | 7 | มากที่สุด |
| 8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน | 4.31 | .843 | 86.20 | 9 | มาก |
| 9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง | 4.47 | .775 | 89.40 | 8 | มาก |
| 10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ | 4.54 | .755 | 90.80 | 6 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.56** | **.490** | **91.20** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 ในขณะที่การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 4.69 | .526 | 93.80 | 3 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย | 4.67 | .503 | 93.40 | 4 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.73 | .479 | 94.60 | 2 | มากที่สุด |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร | 4.66 | .535 | 93.20 | 5 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา  แก้ปัญหาต่างๆ | 4.69 | .553 | 93.80 | 3 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.66 | .535 | 93.20 | 5 | มากที่สุด |
| 7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ | 4.76 | .550 | 95.20 | 1 | มากที่สุด |
| 8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ | 4.61 | .644 | 92.20 | 6 | มากที่สุด |
| 9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง  ทันท่วงที | 4.56 | .895 | 91.20 | 7 | มากที่สุด |
| 10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน | 4.20 | .987 | 84.00 | 8 | มาก |
| **รวม** | **4.62** | **.389** | **92.40** |  | **มาก**ที่สุด |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 รองลงมาเป็นความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.00

1.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 76 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | 4.49 | .676 | 89.80 | 1 | มาก |
| 2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ | 4.37 | .745 | 87.40 | 6 | มาก |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.41 | .691 | 88.20 | 4 | มาก |
| 4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม | 4.49 | .654 | 89.80 | 1 | มาก |
| 5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.49 | .697 | 89.80 | 1 | มาก |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.47 | .775 | 89.40 | 2 | มาก |
| 7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ | 4.44 | .773 | 88.80 | 3 | มาก |
| 8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ  ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน | 4.40 | .841 | 88.00 | 5 | มาก |
| 9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก  ในการติดต่อ | 4.37 | .685 | 87.40 | 6 | มาก |
| 10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน  และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ | 4.26 | .695 | 85.20 | 7 | มาก |
| **รวม** | **4.42** | **.555** | **88.40** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ   
คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการและความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่มและความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 รองลงมาความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 และการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.80 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.20

1.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
|  | |  |
| 1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | 4.51 | | .697 | 90.20 | 2 | มากที่สุด |
| 2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล | 4.50 | | 676 | 90.00 | 3 | มากที่สุด |
| 3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ | 4.57 | | .672 | 91.40 | 1 | มากที่สุด |
| 4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย | 4.51 | | .676 | 90.20 | 2 | มากที่สุด |
| 5. มีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.50 | | .812 | 90.00 | 3 | มากที่สุด |
| 6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ | 4.37 | | .820 | 87.40 | 4 | มาก |
| **รวม** | **4.50** | **.599** | | **90.00** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 รองลงมามีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและมีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูลและมีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 ในขณะที่ มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.40

**2. ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา**

**2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

2.1.1 เพศ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 49 | 61.30 |
| หญิง | 31 | 38.70 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 61.30 และร้อยละ 38.70 ตามลำดับ

2.1.2 อายุ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 21 ปี | 13 | 16.30 |
| 21 – 30 ปี | 20 | 25.00 |
| 31 – 40 ปี | 17 | 21.30 |
| 41 – 50 ปี | 15 | 18.70 |
| 51 – 60 ปี | 14 | 17.50 |
| มากกว่า 60 ปี | 1 | 1.20 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.70 อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.30 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 24 | 30.00 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 11 | 13.80 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า | 14 | 17.50 |
| อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า | 9 | 11.20 |
| ปริญญาตรี | 22 | 27.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.80 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อาชีพหลัก | จำนวน | ร้อยละ |
| รับราชการ | 5 | 6.30 |
| พนักงานองค์กรเอกชน | 5 | 6.30 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3 | 3.60 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 11 | 13.80 |
| รับจ้าง | 12 | 15.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 14 | 17.50 |
| เกษตรกร | 30 | 37.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.50 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.80 ประกอบอาชีพรับราชการและประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

2.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
| โสด | 31 | 38.80 |
| สมรส | 38 | 47.40 |
| แยกกันอยู่  หย่าร้าง/หม้าย | 4  7 | 5.00  8.80 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 8.80 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2.1.6 รายได้

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 5,000 บาท | 18 | 22.50 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 32 | 40.00 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 17 | 21.20 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 12 | 15.00 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 1 | 1.30 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.20 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

2.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
| 8.30 – 10.00 น. | 42 | 52.50 |
| 10.01 – 12.00 น. | 17 | 21.20 |
| 12.01 – 14.00 น. | 18 | 22.50 |
| 14.01 –16.30 น. | 3 | 3.80 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 12.01 –14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.50 สะดวกมารับบริการรับบริการระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.20 และสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 14.01 –16.30 น.คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

**2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา**

2.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจ  
ต่อกระบวนการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.80 | .548 | 96.00 | 1 | มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว | 4.67 | .531 | 93.40 | 5 | มากที่สุด |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง  เท่าเทียม | 4.53 | .631 | 90.60 | 8 | มากที่สุด |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน  ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ | 4.47 | .607 | 89.40 | 9 | มาก |
| 5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน | 4.80 | .521 | 96.00 | 1 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | 4.69 | .627 | 93.80 | 4 | มากที่สุด |
| 7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ | 4.66 | .587 | 93.20 | 6 | มากที่สุด |
| 8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน | 4.56 | .651 | 91.20 | 7 | มากที่สุด |
| 9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง | 4.71 | .542 | 94.20 | 3 | มากที่สุด |
| 10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะ  จากผู้มาใช้บริการ | 4.73 | .563 | 94.60 | 2 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.64** | **.459** | **92.80** |  | **มาก**ที่สุด |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านการศึกษา ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน

ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | N = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 4.77 | .456 | 95.40 | 4 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย | 4.81 | .427 | 96.20 | 2 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.84 | .367 | 96.80 | 1 | มากที่สุด |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร | 4.80 | .437 | 96.00 | 3 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา  แก้ปัญหาต่างๆ | 4.80 | .437 | 96.00 | 3 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.71 | .486 | 94.20 | 7 | มากที่สุด |
| 7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ | 4.76 | .550 | 95.20 | 5 | มากที่สุด |
| 8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ | 4.73 | .588 | 94.60 | 6 | มากที่สุด |
| 9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน  อย่างทันท่วงที | 4.46 | 1.073 | 89.20 | 8 | มาก |
| 10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน | 4.14 | 1.040 | 82.80 | 9 | มาก |
| **รวม** | **4.68** | **.343** | **93.60** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านการศึกษา ในส่วนของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 96.20 ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารและความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงานมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80

2.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจ  
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** | **n = 80** | | **ค่าเฉลี่ย ร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
| **,** | **.** |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | 4.47 | .675 | 89.40 | 1 | มาก |
| 2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ | 4.31 | .790 | 86.20 | 6 | มาก |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.34 | .796 | 86.80 | 5 | มาก |
| 4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม | 4.36 | .762 | 87.20 | 4 | มาก |
| 5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.47 | .737 | 89.40 | 1 | มาก |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.43 | .827 | 88.60 | 2 | มาก |
| 7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ | 4.40 | .841 | 88.00 | 3 | มาก |
| 8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ  ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน | 4.30 | .983 | 86.00 | 7 | มาก |
| 9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ  สะดวกในการติดต่อ | 4.29 | .764 | 85.80 | 8 | มาก |
| 10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน  และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ | 4.17 | .722 | 83.40 | 9 | มาก |
| **รวม** | **4.35** | **.665** | **87.00** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านการศึกษา ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการและความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 รองลงมาคือความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.60 และการบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คือคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.40

2.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** | **n = 80** | | | **ค่าเฉลี่ย ร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
|  | |  |
| 1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | 4.44 | | .715 | 88.80 | 2 | มาก |
| 2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล | 4.40 | | .730 | 88.00 | 4 | มาก |
| 3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ | 4.49 | | .737 | 89.80 | 1 | มาก |
| 4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย | 4.41 | | .752 | 88.20 | 3 | มาก |
| 5. มีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.36 | | .901 | 87.20 | 5 | มาก |
| 6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ | 4.24 | | .955 | 84.80 | 6 | มาก |
| **รวม** | **4.39** | **.684** | | **87.80** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 รองลงมาคือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.80 และมีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในพื้นที่มาเป็นลำดับสุดท้าย คือคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.80

**3. ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี**

**3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 32 | 40.00 |
| หญิง | 48 | 60.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 60.00 และร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 21 ปี | 3 | 3.80 |
| 21 – 30 ปี | 21 | 26.30 |
| 31 – 40 ปี | 26 | 32.50 |
| 41 – 50 ปี | 15 | 18.80 |
| 51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี | 10  5 | 12.50  6.10 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นค่าร้อยละ 12.50 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 31 | 38.80 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 14 | 17.40 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า | 15 | 18.80 |
| อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า | 12 | 15.00 |
| ปริญญาตรี | 8 | 10.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.40 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อาชีพหลัก | จำนวน | ร้อยละ |
| รับราชการ | 5 | 6.30 |
| พนักงานองค์กรเอกชน | 21 | 26.30 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 10 | 12.50 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 13 | 16.20 |
| รับจ้าง | 10 | 12.50 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 1 | 1.20 |
| เกษตรกร | 20 | 25.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.20 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.200 ตามลำดับ

3.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
| โสด | 31 | 38.80 |
| สมรส | 40 | 50.00 |
| แยกกันอยู่  หย่าร้าง/หม้า | 5  4 | 6.20  5.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานมีภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 6.20 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้า คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

3.1.6 รายได้

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 5,001 บาท | 5 | 6.20 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 43 | 53.80 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 16 | 20.00 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 13 | 16.20 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 3 | 3.80 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001– 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 16.20 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.20 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
| 8.30 – 10.00 น. | 46 | 57.50 |
| 10.01 – 12.00 น. | 18 | 22.50 |
| 12.01 – 14.00 น. | 13 | 16.20 |
| 14.01 –16.30 น. | 3 | 3.80 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.50 สะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.20 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 –16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

**3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี**

3.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
|  | . |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.70 | .548 | 94.00 | 4 | มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว | 4.64 | .531 | 92.80 | 6 | มากที่สุด |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม | 4.53 | .631 | 90.60 | 9 | มากที่สุด |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน  ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ | 4.47 | .607 | 89.40 | 10 | มาก |
| 5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน | 4.71 | .521 | 94.20 | 3 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | 4.66 | .627 | 93.20 | 5 | มากที่สุด |
| 7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ | 4.63 | .587 | 92.60 | 7 | มากที่สุด |
| 8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน | 4.54 | .651 | 90.80 | 8 | มากที่สุด |
| 9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง | 4.71 | .542 | 94.20 | 2 | มากที่สุด |
| 10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ | 4.73 | .563 | 94.60 | 1 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.60** | **.459** | **92.00** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 รองลงมาได้แก่ การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40

3.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
|  |  |
| 1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 4.73 | .456 | 94.60 | 4 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย | 4.77 | .427 | 95.40 | 2 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.80 | .367 | 96.00 | 1 | มากที่สุด |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร | 4.76 | .437 | 95.20 | 3 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา  แก้ปัญหาต่างๆ | 4.76 | .437 | 95.20 | 3 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.67 | .468 | 93.40 | 7 | มากที่สุด |
| 7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ | 4.71 | .550 | 94.20 | 5 | มากที่สุด |
| 8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ | 4.69 | .588 | 93.80 | 6 | มากที่สุด |
| 9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง  ทันท่วงที | 4.40 | 1.073 | 88.20 | 8 | มาก |
| 10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักลางวัน  หรือใกล้เลิกงาน | 4.10 | 1.040 | 82.0 | 9 | มาก |
| **รวม** | **4.62** | **.343** | **93.60** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร, ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

3.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
|  |  |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | 4.44 | .675 | 88.80 | 1 | มากที่ |
| 2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ | 4.19 | .790 | 83.80 | 8 | มาก |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.29 | .796 | 85.80 | 5 | มาก |
| 4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม | 4.35 | .762 | 87.00 | 3 | มาก |
| 5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.44 | .737 | 88.80 | 1 | มาก |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.40 | .827 | 88.00 | 2 | มาก |
| 7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ | 4.33 | .841 | 86.60 | 4 | มาก |
| 8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ  ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน | 4.25 | .983 | 85.00 | 6 | มาก |
| 9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก  ในการติดต่อ | 4.24 | .764 | 84.80 | 7 | มาก |
| 10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน  และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ | 4.17 | .722 | 83.40 | 9 | มาก |
| **รวม** | **4.31** | **.665** | **86.20** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ, ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.80 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00 และความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.40

3.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | 4.40 | .715 | 88.00 | 2 | มาก |
| 2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล | 4.36 | .730 | 87.20 | 4 | มาก |
| 3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ | 4.45 | .737 | 89.00 | 1 | มาก |
| 4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย | 4.37 | .752 | 87.40 | 3 | มาก |
| 5. มีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.32 | .901 | 86.40 | 5 | มาก |
| 6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ | 4.20 | .955 | 84.00 | 6 | มาก |
| **รวม** | **4.35** | **.684** | **87.00** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ  
ของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็น   
3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00 รองลงมามีมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00 และมีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 87.40 ในขณะที่มีมีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.00

**4. ผลการศึกษาภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

**4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 48 | 60.00 |
| หญิง | 32 | 40.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 60.00 และร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 21 ปี | 2 | 2.40 |
| 21 – 30 ปี | 24 | 30.00 |
| 31 – 40 ปี | 19 | 23.80 |
| 41 – 50 ปี | 18 | 22.50 |
| 51 – 60 ปี | 17 | 21.30 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 คิดเป็นร้อยละ 23.80 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 และอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 32 | 40.00 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 18 | 22.50 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า | 20 | 25.00 |
| อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า | 10 | 12.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา   
คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อาชีพหลัก | จำนวน | ร้อยละ |
| รับราชการ  พนักงานองค์กรเอกชน  พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 5  8  5 | 6.30  10.00  6.30 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 18 | 22.40 |
| รับจ้าง | 12 | 15.00 |
| เกษตรกร | 32 | 40.00 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงประกอบอาชีพรับประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.40 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพประกอบพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประกอบอาชีพรับราชการ และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

4.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
| โสด | 31 | 38.80 |
| สมรส | 43 | 53.80 |
| แยกกันอยู่  หย่าร้าง/หม้าย | 4  2 | 5.00  2.40 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีสถานภาพหย่างร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

4.1.6 รายได้

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 5,000 บาท | 18 | 22.50 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 36 | 45.00 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 17 | 21.30 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 9 | 11.20 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

4.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
| 8.30 – 10.00 น. | 46 | 57.50 |
| 10.01 – 12.00 น. | 15 | 18.80 |
| 12.01 – 14.00 น. | 16 | 20.00 |
| 14.01 –16.30 น. | 3 | 3.70 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.00 สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.00 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

**4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

4.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.73 | .448 | 94.60 | 2 | มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว | 4.64 | .483 | 92.80 | 3 | มากที่สุด |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม | 4.43 | .627 | 88.60 | 9 | มาก |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน  ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ | 4.50 | .532 | 90.00 | 7 | มากที่สุด |
| 5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน | 4.56 | .528 | 91.20 | 6 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | 4.73 | .536 | 94.60 | 2 | มากที่สุด |
| 7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ | 4.60 | .522 | 92.00 | 4 | มากที่สุด |
| 8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน | 4.47 | .631 | 89.40 | 8 | มาก |
| 9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง | 4.59 | .577 | 91.80 | 5 | มากที่สุด |
| 10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ | 4.77 | .543 | 95.40 | 1 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.60** | **.375** | **92.00** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็วคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

4.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 4.57 | .579 | 91.40 | 4 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย | 4.56 | .528 | 91.20 | 5 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.69 | .468 | 93.80 | 1 | มากที่สุด |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร | 4.47 | .631 | 89.40 | 7 | มาก |
| 5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา  แก้ปัญหาต่างๆ | 4.44 | .651 | 88.80 | 8 | มาก |
| 6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.63 | .561 | 92.60 | 2 | มากที่สุด |
| 7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ | 4.59 | .691 | 91.80 | 3 | มากที่สุด |
| 8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ | 4.53 | .653 | 90.60 | 6 | มากที่สุด |
| 9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง  ทันท่วงที | 4.40 | .730 | 88.00 | 10 | มาก |
| 10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน | 4.43 | .809 | 88.60 | 9 | มาก |
| **รวม** | **4.53** | **.425** | **90.60** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.0 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60 และความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.80 ในขณะที่ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00

4.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | 4.54 | .606 | 90.80 | 1 | มากที่สุด |
| 2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ | 4.37 | .765 | 87.40 | 5 | มาก |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.34 | .796 | 86.80 | 6 | มาก |
| 4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม | 4.47 | .696 | 89.40 | 2 | มาก |
| 5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.46 | .716 | 89.20 | 3 | มาก |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.40 | .710 | 88.00 | 4 | มาก |
| 7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ | 4.10 | .980 | 82.00 | 10 | มาก |
| 8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ  ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน | 4.23 | .802 | 84.60 | 8 | มาก |
| 9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก  ในการติดต่อ | 4.30 | .667 | 86.00 | 7 | มาก |
| 10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน  และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ | 4.21 | .679 | 84.20 | 9 | มาก |
| **รวม** | **4.34** | **.564** | **86.80** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยนร้อยละ 89.20 ในขณะที่การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.00

4.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | 4.51 | .608 | 90.20 | 2 | มากที่สุด |
| 2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล | 4.41 | .732 | 88.20 | 4 | มาก |
| 3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ | 4.50 | .717 | 90.00 | 3 | มากที่สุด |
| 4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย | 4.30 | .749 | 86.00 | 6 | มาก |
| 5. มีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.60 | .710 | 92.00 | 1 | มากที่สุด |
| 6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ | 4.39 | .822 | 87.80 | 5 | มาก |
| **รวม** | **4.45** | **.542** | **89.00** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 รองลงมา มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20 และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 ในขณะที่มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.00

**5. ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข**

**5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

5.1.1 เพศ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 46 | 57.50 |
| หญิง | 34 | 42.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็น  
ร้อยละ 57.50 และร้อยละ 42.50 ตามลำดับ

5.1.2 อายุ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
| 21 – 30 ปี | 21 | 26.30 |
| 31 – 40 ปี | 23 | 28.70 |
| 41 – 50 ปี | 17 | 21.20 |
| 51 – 60 ปี | 16 | 20.00 |
| มากกว่า 60 ปี | 3 | 3.80 |
| รวม | 80 | 100.00 |

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยคิดเป็น  
ร้อยละ 28.70 รองลงมามีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.20 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 29 | 36.30 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 18 | 22.50 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า | 17 | 21.30 |
| อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า | 13 | 16.30 |
| ปริญญาตรี | 3 | 3.60 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมามีการศึกษาในระดับามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.30 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| อาชีพหลัก | จำนวน | ร้อยละ |
| รับราชการ | 4 | 5.00 |
| พนักงานองค์กรเอกชน | 9 | 11.20 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 9 | 11.20 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 19 | 23.80 |
| รับจ้าง | 13 | 16.30 |
| เกษตรกร | 26 | 32.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร โดยคิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 23.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16.30 ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดป็นร้อยละ 11.20 และประกอบธุรกิจรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

5.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
| โสด | 30 | 37.50 |
| สมรส | 44 | 55.00 |
| แยกกันอยู่ | 4 | 5.00 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 2 | 2.50 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.50 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

5.1.6 รายได้

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 5,001 บาท | 12 | 15.00 |
| 5,001– 10,000 บาท | 37 | 46.20 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 20 | 25.00 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 11 | 13.80 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001– 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

5.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
| 8.30 – 10.00 น. | 44 | 55.00 |
| 10.01 – 12.00 น. | 17 | 21.20 |
| 12.01 – 14.00 น. | 16 | 20.00 |
| 14.01 –16.30 น. | 3 | 3.80 |
| **รวม** | **80** | **100.00** |

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.20 สะดวกมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 –16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

**5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข**

5.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
|  |  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.77 | .516 | 95.40 | 1 | มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว | 4.73 | .509 | 94.60 | 3 | มากที่สุด |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม | 4.56 | .581 | 91.20 | 8 | มากที่สุด |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน  ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ | 4.59 | .577 | 91.80 | 6 | มากที่สุด |
| 5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน | 4.76 | .464 | 95.20 | 2 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | 4.67 | .675 | 93.40 | 4 | มากที่สุด |
| 7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ | 4.61 | .687 | 92.20 | 5 | มากที่สุด |
| 8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน | 4.40 | .841 | 88.00 | 10 | มาก |
| 9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง | 4.53 | .775 | 90.60 | 9 | มากที่สุด |
| 10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ | 4.57 | .753 | 91.40 | 7 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.62** | **.478** | **92.40** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 รองลงมา ได้แก่ ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 ในขณะที่การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00

5.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
|  |  |
| 1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 4.69 | .526 | 93.80 | 4 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย | 4.67 | .503 | 93.40 | 5 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.74 | .472 | 94.80 | 2 | มากที่สุด |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร | 4.67 | .531 | 93.40 | 5 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา  แก้ปัญหาต่างๆ | 4.80 | .548 | 94.00 | 3 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.63 | .543 | 92.60 | 6 | มากที่สุด |
| 7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ | 4.76 | .550 | 95.20 | 1 | มากที่สุด |
| 8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ | 4.63 | .641 | 92.60 | 6 | มากที่สุด |
| 9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง  ทันท่วงที | 4.74 | .606 | 94.80 | 2 | มากที่สุด |
| 10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน | 4.33 | .896 | 86.60 | 7 | มาก |
| **รวม** | **4.66** | **.396** | **93.20** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 รองลงมาได้แก่ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 94.80 และความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60

5.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | 4.70 | .623 | 94.00 | 1 | มากที่สุด |
| 2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ | 4.59 | .717 | 91.80 | 6 | มากที่สุด |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.57 | .675 | 91.40 | 7 | มากที่สุด |
| 4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม | 4.61 | .631 | 92.20 | 4 | มากที่สุด |
| 5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.64 | .674 | 92.80 | 2 | มากที่สุด |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ | 4.63 | .737 | 92.60 | 3 | มากที่สุด |
| 7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ | 4.61 | .737 | 92.20 | 4 | มากที่สุด |
| 8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ  ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน | 4.60 | .776 | 92.00 | 5 | มากที่สุด |
| 9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ  สะดวกในการติดต่อ | 4.53 | .627 | 90.60 | 8 | มากที่สุด |
| 10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน  และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ | 4.43 | .653 | 88.60 | 9 | มาก |
| **รวม** | **4.59** | **.530** | **91.80** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.8 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็น 3 ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 รองลงมา ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยนร้อยละ 92.60ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.60

5.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | n = 80 | | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| , | . |
| 1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | 4.67 | .680 | 93.40 | 1 | มากที่สุด |
| 2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล | 4.54 | .697 | 90.80 | 5 | มากที่สุด |
| 3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ | 4.65 | .672 | 93.00 | 2 | มากที่สุด |
| 4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย | 4.58 | .653 | 91.60 | 4 | มากที่สุด |
| 5. มีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.63 | .755 | 92.60 | 3 | มากที่สุด |
| 6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ | 4.58 | .772 | 91.60 | 4 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.61** | **.587** | **92.20** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการคิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60 ในขณะที่มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80

**6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน**

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **ความพึงพอใจ** | | | | |
| **,** | **.** | **ค่าเฉลี่ยร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
| กระบวนการให้บริการ | 4.56 | .490 | 91.20 | 2 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.62 | .389 | 92.40 | 1 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.42 | .555 | 88.40 | 4 | มาก |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.50 | .599 | 90.00 | 3 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.53** | **.379** | **90.60** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.40

6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา

ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **ความพึงพอใจ** | | | | |
| **,** | **.** | **ค่าเฉลี่ยร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
| กระบวนการให้บริการ | 4.64 | .459 | 92.80 | 2 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.68 | .343 | 93.60 | 1 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.35 | .665 | 87.00 | 4 | มาก |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.39 | .684 | 87.80 | 3 | มาก |
| **รวม** | **4.52** | **.422** | **90.40** | **มากที่สุด** | |

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษาในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 90.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 87.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

6.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| รายการ | ความพึงพอใจ | | | | |
|  |  | ค่าเฉลี่ยร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| กระบวนการให้บริการ | 4.60 | .459 | 92.00 | 2 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.64 | .343 | 92.80 | 1 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.31 | .665 | 86.20 | 4 | มาก |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.35 | .684 | 87.00 | 3 | มาก |
| **รวม** | **4.48** | **.422** | **89.60** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี  
ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.600 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20

6.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **ความพึงพอใจ** | | | | |
|  |  | **ค่าเฉลี่ยร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
| กระบวนการให้บริการ | 4.60 | .375 | 92.00 | 1 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.53 | .425 | 90.60 | 2 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.34 | .564 | 86.80 | 4 | มาก |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.45 | .542 | 89.00 | 3 | มาก |
| **รวม** | **4.48** | **.360** | **89.60** |  | **มาก** |

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80

6.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน ภาพรวมของการให้บริการในด้านสาธารณสุข

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **ความพึงพอใจ** | | | | |
|  |  | **ค่าเฉลี่ยร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
| กระบวนการให้บริการ | 4.62 | .478 | 92.40 | 2 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.66 | .396 | 93.20 | 1 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.59 | .530 | 91.80 | 4 | มาก |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.61 | .587 | 92.20 | 3 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.62** | **.366** | **92.40** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.80

**7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด**

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ภารกิจ** | **ความพึงพอใจ** | | | | |
| **,** | **.** | **ค่าเฉลี่ยร้อยละ** | **อันดับ** | **ระดับ** |
| ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | 4.53 | .379 | 90.60 | 2 | มากที่สุด |
| ด้านการศึกษา | 4.52 | .422 | 90.40 | 3 | มากที่สุด |
| ด้านรายได้หรือภาษี | 4.47 | .422 | 89.40 | 5 | มาก |
| ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.48 | .360 | 89.60 | 4 | มาก |
| ด้านสาธารณสุข | 4.62 | .366 | 92.40 | 1 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.52** | **.390** | **90.40** |  | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 89.60 และด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

**บทที่ 5**

**สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ  
มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข จำนวน 10,599 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 385.45 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 5 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 80 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

**ผลการศึกษาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.40

**ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการศึกษา

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย 90.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 87.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

**ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านรายได้หรือภาษีมีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001–10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 80.0 -10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.600 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20

**ผลการศึกษาภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80

**ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสาธารณสุขมีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001– 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข

ผู้ระดับความพึงพอใจของรับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.80

**อภิปรายผล**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล  
   ทัพเสด็จ ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 89.60 และด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 ตามลำดับ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ใน 5 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 8 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิทยาลัยนครราชสีมา (2552) ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ 2552 ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวม อยู่ในระดับ ร้อยละ 85.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7

**ข้อเสนอแนะ**

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที

2. ควรมีการรณรงค์ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการที่เข้าใจง่ายมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เช่น การจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ( One Stop Service)

3. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยควรแจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนให้ไปสู่ระดับมากที่สุดในอนาคตต่อไป

**บรรณานุกรม**

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ออนไลน์. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นประจำปี พ.ศ.2553. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548)**.** หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4.(พิมพ์ครั้งที่ 1): ไทยวัฒนาพานิช.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). ทฤษฎีองค์การ.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.สาขาในแผนจังหวัดสระบุรี.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ. (2536).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร- ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. (เอกสารอัดสำเนา).

บรรจบ กาญจนดุล. (2535). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ.กรุงเทพฯ:คุรุสภาลาดพร้าว.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526) การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พีระพัธนา.

ประยูร กาญจนดุล. (2523). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542).กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฎสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง. (2553).โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตําบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553. เทศบาลตําบลล้อมแรด จังหวัดลำปาง.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546 ). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง.กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ปีงบประมาณ 2557. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ปีงบประมาณ 2558. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ปีงบประมาณ 2559. องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน ปีงบประมาณ 2559. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2552). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ 2552. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.

ศรุดา สมพอง. (2552). ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนธาตุ. (รายงานการวิจัย).คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง 2552.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒมหาสารคาม.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฎสุราษฎร์ธานี.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้.ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.

Davis, K. (1967). Human relation at work : The dynamic of organizational behavior.New York: Mc.Graw-Hill

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed., new York: wiley.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.

Lucy, W.H., Gilbert, D., and G. Birkhead. 1977. Equity in local service distribution.Public Administration Review 3 7 (6): 687-697.

Maslow, A.H. (1947). Motivation and personality. New York: Hamper.

Millet, John David. (1954). Management in the public service: the quest for effective performance. McGraw-Hill.

Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

Vroom, Victor. (1964). Work and Motivation.New York: John Willey and Sons.

Wallenstein, H. (1971). A Dictionary of Psychology. Maryland: Penguin.

Wit, Daniel. (1967). A Comparative Survey of Local Government and Admistration. Bangkok : Kurusapha Press.

Wollman, Thomas E. (1973). Education and Organizational Leadership in Elementary Schools.Englewood Cliff.NJ: Prentice- Hall.

Yameme, Taro. (1967) .Statistice : An in troduction analysis (3nd.).New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการกระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ ( ) 1. ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 2. 21-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี

( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) 1. ประถมศึกษา

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า

( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า

( ) 5. ปริญญาตรี

( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ ...........................................................................

4. อาชีพหลัก ( ) 1. รับราชการ ( ) 2. พนักงานองค์กรเอกชน

( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

( ) 5. รับจ้าง ( ) 6. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 7. เกษตรกร ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ ......................

5. สถานภาพสมรส ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส

( ) 3. แยกกันอยู่ ( ) 4. หย่าร้าง/หม้าย

6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ( ) 2. 5,001– 10,000บาท

( ) 3. 10,001 – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท

( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท

7. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามารับบริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

( ) 1. 8.30 – 10.00 น. ( ) 2. 10.01 - 12.00 น.

( ) 3. 12.01 – 14.00 น. ( ) 4. 14.01 –16.30 น**.**

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน |  |  |  |  |  |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม |  |  |  |  |  |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ |  |  |  |  |  |
| 7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน |  |  |  |  |  |
| 9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง |  |  |  |  |  |
| 10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย |  |  |  |  |  |
| 3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร |  |  |  |  |  |
| 5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ |  |  |  |  |  |
| 6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| 7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ |  |  |  |  |  |
| 9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที |  |  |  |  |  |
| 10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ |  |  |  |  |  |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก |  |  |  |  |  |
| 4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม |  |  |  |  |  |
| 5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ |  |  |  |  |  |
| 8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน |  |  |  |  |  |
| 9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ |  |  |  |  |  |
| 10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล |  |  |  |  |  |
| 3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ |  |  |  |  |  |
| 4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย |  |  |  |  |  |
| 5. มีการให้บริการนอกสถานที่ |  |  |  |  |  |
| 6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ

**คณะผู้วิจัย**

ดร.นงนุช ศรีสุข หัวหน้าโครงการวิจัย

ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง นักวิจัย

ดร.ศรัญญา ยิ้มย่อง นักวิจัย

นายนพพร ประดิษฐ์ภูมิ ผู้ช่วยนักวิจัย

นางสาวอารุณี วรรณสุข ผู้ช่วยนักวิจัย

นางสาวจุฑาธิป เพาะแป้น ผู้ช่วยนักวิจัย

นางสาวจุไรรัตน์ พยัฆศรี เหรัญญิก