



มหาวิทยาลัยบูรพา



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2563



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว



จัดทำโดย
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา
จังหวัดสระแก้ว



“พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเศรษฐกิจที่มั่นคง ดำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณี”



จัดทำโดย
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2563

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2563

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีการในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทพราม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทพราม โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ ของการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการบริการรับชำระภาษี
- 2) งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
งานด้านการบริการรับชำระภาษี	4.75	.412	95.00	5	มากที่สุด
งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	.423	95.60	3	มากที่สุด
งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง	4.77	.416	95.40	4	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	.475	96.60	1	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)	4.81	.452	96.00	2	
รวม	4.79	.441	95.80		มากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 และงานด้านการบริการรับชำระภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	11
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท้าวพรราช.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการรับชำระภาษี.....	27
ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	35
ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง.....	43
ผลการศึกษากิจการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	51
ผลการศึกษากิจการงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ).....	59
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน.....	67
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5 สรุปและอภิปรายผล.....	70
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษี.....	70
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	71
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง.....	71
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	71
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ).....	72
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
คณะผู้วิจัย.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
	ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษี	
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	27
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	28
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	28
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	29
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	29
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	30
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	30
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	31
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	32
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	34
	ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	35
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	35
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	36
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	36
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	37
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	38
19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความ พึงพอใจต่อการกระบวนการให้บริการ.....	39
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	40
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	42
	ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการปฏิบัติงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง	
23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	43
24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	43
25	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	44
26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	44
27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	45
28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	45
29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	46
30	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการกระบวนการให้บริการ.....	47
31	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	48
32	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
33	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ.....	50
	ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
34	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	51
35	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	51
36	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด...	52
37	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	52
38	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	53
39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	53
40	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	54
41	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	55
42	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	56
43	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	57
44	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ.....	58
	ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)	
45	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	59
46	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	59
47	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด...	60
48	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	60
49	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	61
50	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	61
51	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	62
52	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	63
53	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
54	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก..... 65
55	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ..... 66
ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน	
56	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการบริการรับชำระภาษี..... 67
57	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการบริการอนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง..... 67
58	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้าราย ทาง..... 68
59	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม..... 68
60	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (ป้องกัน โรคติดต่อ)..... 69
ตอนที่ 7 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	
61	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับ ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด..... 69

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินค่าดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการสาธารณะที่ดีขึ้น ไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตาม ตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรม สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจ ให้ หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมาย กำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบ บริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การ บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง

ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึง เป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระ ของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการ บริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็น

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิท พวงงาม, 2542 : 169 -170)

องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้ายมีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้ายในการบริหารจัดการทั้งด้าน บุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดงพระยา จังหวัดสระแก้ว ให้เข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดงพระยา จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดงพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากของ องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดงพระยา จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดงพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดงพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการ ให้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านการบริการรับชำระภาษี 2) งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งาน ด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้าน สาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ ของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการ ประชาชน ทั้งในส่วนของการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การ ให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการใน แต่ละด้าน

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 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรฯ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทพรฯ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรฯ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรฯ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
3. สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้านของภารกิจองค์การบริหารส่วนตำบลทพรฯ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้ไปสู่ระดับมากที่สุดในอนาคต
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช
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 ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

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

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

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542, หน้า 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

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

ชัยญวีย์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

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

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

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

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

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

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

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

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

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว 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) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับ ด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีสุขสบายและปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg, 1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจ้างให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น 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 การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

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 หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนี้มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง เป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สัสนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

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. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลัง

ให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความต้องการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเลต์ (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 เพียงพอกับความต้องการ มีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยราชการ องค์กรของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ ในประเด็น ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ ที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

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

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าคือการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าเป็น กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

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

1. หน่วยงานที่ใช้บริการ
2. การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

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

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

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

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย 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 มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ 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

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

ประวัติความเป็นมา

ตำบลทัพราชเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 4 ถนนธนะวิถี ตำบลทัพราช อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว อยู่ห่างจากอำเภอดาพระยา ประมาณ 14 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 406.234 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 246,715.25 ไร่พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ และมีภูเขาล้อมรอบลักษณะดินเป็นดินปนทรายไม่อุ้มน้ำ ป่าส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ประกาศจัดตั้ง เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

วิสัยทัศน์ :

บ้านเมืองน่าอยู่ ผู้ความยากจน มากล้นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พืชผักสิ่งแวดล้อม

พื้นที่ปกครอง เนื้อที่ ตำบลทัพราชมีเนื้อที่ประมาณ 406.234 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 246,715.25 ไร่



ตราเครื่องหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน 17 หมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านหนองติม	323	360	683	199
2	บ้านตะลุมพุก	421	413	834	214
3	บ้านหนองปรือ	791	850	1,641	377
4	บ้านเหนือ	257	260	517	128
5	บ้านใหม่ไทยถาวร	549	574	1,123	281
6	บ้านเจริญสุข	325	329	654	170
7	บ้านโคกไพล	541	480	1,021	241
8	บ้านโคกกราด	549	538	1,087	273
9	บ้านหนองผักแว่น	436	423	859	231
10	บ้านทดวงค์สมบูรณ์	419	473	892	218
11	บ้านเนินขาม	453	424	877	222
12	บ้านคลองยาง	711	674	1,385	344
13	บ้านทุ่งทะเล	292	283	575	140
14	บ้านไพลงาม	341	328	669	161
15	บ้านเขาวงศ์	407	357	764	166
16	บ้านหนองกก	339	376	715	162
17	บ้านไพรอนันต์	330	328	658	164
รวม		7,484	7,470	14,954	3,691

ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขา และบางพื้นที่เป็นราบสูงมีภูเขาล้อมรอบ ลักษณะดิน เป็นดินปนทรายไม่อุ้มน้ำ พื้นที่ป่าส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ ป่าเต็งรัง

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลลำนางรอง อำเภอโนนดินแดง จ.บุรีรัมย์
ทิศตะวันออก	ติดกับ ตำบลทัพไทย อำเภอตาพระยา จ.สระแก้ว
ทิศใต้	ติดกับ ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จ.สระแก้ว
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลแซออร์ อำเภอวัฒนานคร จ.สระแก้ว

ประชากร

พื้นที่ปกครอง 17 หมู่บ้าน โดยมีจำนวนบ้านรวม 199 ครัวเรือน ประชากรตามข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 14,981 คน แบ่งเป็นชาย 7,486 คน หญิง 7,495 คน

อาชีพ

ราษฎรในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ดังนี้

ทำนา 49,719	ไร่	1,640	ครัวเรือน
ทำไร่ 30,393	ไร่	1,015	ครัวเรือน
ทำสวน 725	ไร่	63	ครัวเรือน
เลี้ยงสัตว์ 8,654	ไร่	646	ครัวเรือน

ด้านสังคม

การศึกษา

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 6 แห่ง ประกอบด้วย

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองปรือ
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเจริญสุข
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกไพล
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านใหม่ไทยถาวร
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองผักแว่น
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทดวงค์สมบูรณ์

2) สถานศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลทัพราช

1. โรงเรียนวัดหนองติม
2. โรงเรียนกองทัพบกอุทิศบ้านใหม่ไทยถาวร
3. โรงเรียนบ้านเจริญสุข
4. โรงเรียนบ้านโคกไพล(ขยายโอกาส)
5. โรงเรียนบ้านทดวงค์สมบูรณ์
6. โรงเรียนบ้านหนองผักแว่น(ขยายโอกาส)
7. โรงเรียนทัพราชวิทยา(มัธยม)

3) สถาบันและองค์กรทางศาสนาวัด / สำนักสงฆ์ 18 แห่ง ประกอบด้วย

1. วัดหนองติม
2. สำนักวิปัสสนากรรมฐานบ้านเหนือ
3. วัดบ้านใหม่ไทยถาวร
4. ศูนย์ปฏิบัติธรรมเขาย้อยผาแดง
5. ศูนย์ปฏิบัติธรรม ร. 5 ช่องตะโก
6. วัดเจริญสุข
7. ที่พักสงฆ์ปราสาทเขาโล้น
8. วัดโคกไพล
9. ที่พักสงฆ์บ้านระเบ็กขาม
10. วัดโคกกกราด
11. ที่พักสงฆ์เขาน้อยแสงเทียน
12. วัดป่าหนองผักแว่น
13. สำนักสงฆ์บ้านทวงศ์สมบูรณ์
14. สำนักสงฆ์ประชาสุขสันต์(บ้านเนินขาม)
15. สำนักสงฆ์บ้านคลองยาง
16. สำนักสงฆ์วังรีทอง
17. สำนักสงฆ์ป่าร้าง
18. ที่พักสงฆ์วัดใหม่ไพรอนันต์

ภาษา / วัฒนธรรม

ภาษาที่ใช้ในตำบลทัพราชมีอยู่ 4 ภาษาคือภาษาไทย ภาษาไทยโคราชภาษาลาวและภาษาเขมร ประเพณีวัฒนธรรมภายในตำบลทัพราชได้แก่ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ ณ ปราสาทเขาโล้น วันสงกรานต์ วันผู้สูงอายุ ฯลฯ

สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หนองติม
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โคกไพล
- 3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หนองผักแว่น

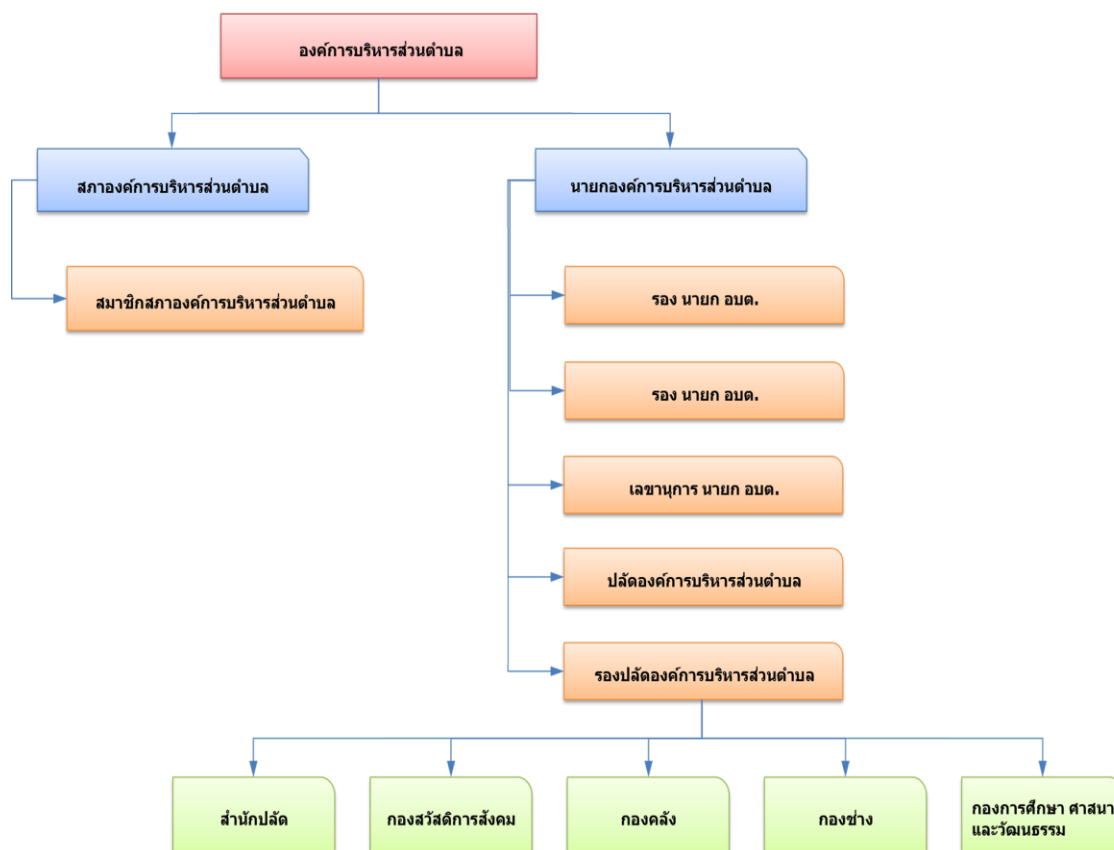
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) สถานีตำรวจชุมชนตำบลทัพราช จำนวน 1 แห่ง
- 2) ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 1 ศูนย์
- 3) หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย ของตำบล จำนวน 1 หน่วย

มวลชนจัดตั้ง

- 1) ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น 414 คน
- 2) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 3 รุ่น 285 คน

โครงสร้างการบริหารงาน



โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

1. แบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ดังนี้

- (1) สำนักงานปลัด
- (2) ส่วนการคลัง
- (3) ส่วนโยธา
- (4) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

อัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรทั้งหมดจำนวน 49 คน

ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 33 คน

- พนักงานส่วนตำบล 6 คน
- ลูกจ้างประจำ 1 คน
- พนักงานจ้าง 26 คน

ตำแหน่งในส่วนการคลัง 2 คน

- พนักงานส่วนตำบล - คน
- พนักงานจ้าง 2 คน

ตำแหน่งในส่วนโยธา 3 คน

- พนักงานส่วนตำบล 1 คน
- พนักงานจ้าง 2 คน

ตำแหน่งในส่วนการศึกษาฯ 11 คน

- พนักงานส่วนตำบล 7 คน
- พนักงานจ้าง 4 คน

ระดับการศึกษาของบุคลากร (พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง)

- มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา 30 คน
- ปริญญาตรี 9 คน
- สูงกว่าปริญญาตรี 10 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอนันทนคร จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ภารกิจงานสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) 2) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร 4) ภารกิจงานจัดเก็บภาษี 5) ภารกิจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ประปา ถนน) และ 6) ภารกิจงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลงมาเป็นด้านงานสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 ด้านงานโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ประปา ถนน) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 และด้านการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอสรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ภารกิจด้านทะเบียนพาณิชย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 และด้าน พรบ.ควบคุมอาคาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของ

สำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และ คณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ใน 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ ของการให้บริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 3) งานด้าน พรบ.ควบคุมอาคาร และ 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดขนาดด้วยการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 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 (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสกลนคร ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) ภารกิจด้านการศึกษา 3) ภารกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี 5) ภารกิจด้านสวัสดิการสังคม และ 6) ภารกิจด้านโยธา โดยใช้แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดขนาดด้วยการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 450 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านโยธา (การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงไปเป็นภารกิจด้านการศึกษา (การส่งเสริมพัฒนาการเด็กเล็กก่อนวัยเรียน) และภารกิจด้านสวัสดิการสังคม (การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ยากไร้) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ภารกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉิน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ(การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ในหมู่บ้าน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และด้านภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี (การบริการรับชำระภาษีทั้งในและนอกสถานที่) พึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน 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 ด้านอยู่ในระดับมาก 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 (2557) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 7 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านโยธา 2) ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 4) ภารกิจด้านการศึกษา 5) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี 6) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 7) ภารกิจด้านสาธารณสุข ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบในทั้ง 7 ภารกิจ โดยในการมีการมีส่วนร่วมของประชาชน ภารกิจด้านโยธา ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ภารกิจด้านสาธารณสุข จำนวนภารกิจละ 55 และ 54 คนผลการศึกษาพบว่า ภารกิจการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 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 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประแสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผล การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และ ประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553 ผลการสำรวจพบว่าภาพรวมของความพึง พพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การให้บริการที่สร้างความพึง พพอใจให้กับผู้บริการในอันดับที่ 1 คือ งานด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รองลงมาคือ งานบริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการและบุคคลทั่วไป และน้อยที่สุด คือ งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมพบว่า การให้บริการของหน่วยงานที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งาน บริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการ และบุคคลทั่วไป ส่วนบริการที่ได้คะแนนน้อยสุด คือ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ในงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมิน ในภาพรวม พบว่าความพึง พพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง งานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 7 คะแนน โดย แยกแต่ละงานดังนี้ 1. งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วน ใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.90 2. งานบริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็น ร้อยละ 96.80 และ 3. งานบริการอินเทอร์เน็ต ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการส่วนใหญ่อยู่ ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

ศรุดา สมพอง (2552) ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผน

และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษา พบว่า ผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในรอบปีที่ผ่านมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.79) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่สูงที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า ร่องลงมาเป็นผลงานด้านการส่งเสริมการกีฬา และน้อยที่สุดคือผลงานด้านระบบน้ำสะอาดคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่สูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร่องลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2552) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะกั่ว ประจำปีงบประมาณ 2552 ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะกั่ว ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 85.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะกั่ว ระหว่างปี พ.ศ. 2551 ถึงปี พ.ศ. 2552 จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะกั่วมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น 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 คณะผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึงการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งได้แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจหรือไม่พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช อำเภอนองสองห้องจังหวัดสระแก้ว ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ปี 2563 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช มีจำนวนทั้งสิ้น 14,954 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 389.58 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 11 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราชใน 4 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (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 และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลทพรซในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลทพรซและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทพรซ โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (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 สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการรับชำระภาษี
2. ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง
4. ผลการศึกษากิจการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ผลการศึกษากิจการงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)
6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน
7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

1. ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการรับชำระภาษี

1.1.1 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	14	17.40
มากกว่า 60 ปี	1	1.30
รวม	80	100.00

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

1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 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 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.80 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4 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 4 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

1.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

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

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 8.80 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

1.1.6 รายได้

ตารางที่ 6 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 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 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

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 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

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษี

1.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	.414	94.40	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.410	94.60	5	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียม	4.67	.433	93.40	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.66	.334	93.20	10	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.80	.402	96.00	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.86	.403	97.20	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.81	.426	96.20	2	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชน	4.68	.484	93.60	8	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.74	.410	94.80	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.71	.418	94.20	7	มากที่สุด
รวม	4.75	.356	95.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษี ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.66	.542	93.20	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.76	.495	95.20	7	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	.429	95.00	8	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.80	.409	96.00	3	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.82	.426	96.40	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.423	95.40	6	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.84	.368	96.80	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.79	.409	95.80	4	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.78	.343	95.60	5	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.64	.574	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.76	.353	95.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการบริการรับชำระภาษี ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40 และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ในขณะที่ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

1.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.415	95.00	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.471	94.40	8	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.466	94.60	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.88	.356	97.60	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.89	.359	97.80	1	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.393	97.40	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.80	.426	96.00	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.81	.443	96.20	4	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	4.71	.376	94.20	9	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.486	92.00	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.461	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการบริการรับชำระภาษี ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00

1.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.71	.428	94.20	5	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.74	.411	94.80	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.75	.500	95.00	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.73	.428	94.60	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.76	.399	95.20	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.64	.545	92.80	6	มากที่สุด
รวม	4.72	.366	94.40	4	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษี ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 และมีมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 94.80 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

2. ผลการศึกษางานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 เพศ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 และร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

2.1.2 อายุ

ตารางที่ 13 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	10	12.50
มากกว่า 60 ปี	5	6.10
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียุระหว่าง 31 - 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 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 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.40 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 15 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 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.20 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.200 ตามลำดับ

2.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	38.80
สมรส	40	50.00
แยกกันอยู่	5	6.20
หย่าร้าง/หม้าย	4	5.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 6.20 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2.1.6 รายได้

ตารางที่ 17 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 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.20 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.20 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

2.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 18 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 18 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

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	.414	94.40	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.410	94.60	5	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.67	.433	93.40	10	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.69	.421	93.80	8	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.80	.435	96.00	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.86	.378	97.20	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.79	.366	95.80	3	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.68	.484	93.60	9	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.74	.310	94.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.71	.451	94.00	7	มากที่สุด
รวม	4.75	.472	95.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมาคือป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.66	.442	93.20	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.75	.435	95.00	8	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.77	.329	95.40	6	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.80	.319	96.00	3	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ	4.81	.326	96.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.323	95.20	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.82	.377	96.40	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.78	.413	95.60	5	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.79	.443	95.80	4	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	4.64	.674	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.76	.412	95.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในส่วนของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40 รองลงมาคือความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงานมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

2.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.411	95.00	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.357	94.40	8	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.435	94.60	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.89	.412	97.80	1	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.88	.371	97.60	2	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.352	97.40	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.80	.346	96.00	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.81	.343	96.20	4	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.71	.418	94.20	9	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.486	92.00	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.467	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมาคือความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00

2.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.82	.328	96.40	4	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.85	.356	97.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.86	.378	97.20	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.83	.312	96.60	5	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.89	.495	97.60	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.81	.464	96.20	6	มากที่สุด
รวม	4.84	.481	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20

3. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และร้อยละ 42.50 ตามลำดับ

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 24 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 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 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

3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 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 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.30 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 26 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 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร โดยคิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 23.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16.30 ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.20 และประกอบธุรกิจรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

3.1.5 สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 27 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 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.50 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

3.1.6 รายได้

ตารางที่ 28 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 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001– 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

3.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 29 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 29 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

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

3.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.76	.472	95.20	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.75	.457	95.00	7	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.68	.489	93.60	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.66	.474	93.20	10	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.84	.363	96.80	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.93	.351	98.60	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.85	.379	97.00	2	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.73	.497	94.60	8	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.83	.410	96.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.81	.418	96.20	5	มากที่สุด
รวม	4.78	.415	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20

3.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.74	.442	94.80	8	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.86	.495	97.20	5	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.84	.441	96.80	7	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.87	.423	97.40	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.91	.433	98.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	.441	96.80	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.93	.378	98.60	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.85	.416	97.00	6	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	4.90	.543	98.00	3	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.69	.498	93.80	9	มากที่สุด
รวม	4.84	.461	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมาความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20 และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80

3.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.76	.415	95.20	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.71	.418	94.20	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	.416	94.40	8	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.90	.349	98.00	1	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.489	97.40	3	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.86	.434	97.20	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.85	.420	97.00	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.88	.384	97.60	2	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	4.75	.375	95.00	7	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.62	.427	92.40	10	มากที่สุด
รวม	4.89	.456	95.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมาการจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40

3.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.69	.463	93.80	4	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.70	.477	94.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.71	.408	94.20	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.66	.339	93.20	5	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.72	.356	94.40	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.54	.496	90.80	6	มากที่สุด
รวม	4.67	.452	93.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80

4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	22	22.50
หญิง	58	72.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.50 และร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	2	2.40
21 – 30 ปี	20	25.00
31 – 40 ปี	23	28.75
41 – 50 ปี	18	22.50
51 – 60 ปี	17	21.25
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 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 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ 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	5	6.30
พนักงานองค์กรเอกชน	8	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	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	4	5.00
หย่าร้าง/หม้าย	2	2.40
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีสถานภาพหย่าร้าง/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 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 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 18.80 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	.424	96.80	5	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.85	.410	97.00	6	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียม	4.79	.433	95.80	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.77	.434	95.40	10	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.89	.402	97.80	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.92	.403	98.40	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.90	.426	98.00	2	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชน	4.80	.484	96.00	8	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.88	.410	97.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.82	.418	96.40	7	มากที่สุด
รวม	4.85	.461	97.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40 รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40

4.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.64	.421	92.80	8	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.76	.495	95.20	6	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	.429	95.00	7	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.79	.409	95.80	3	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.80	.426	96.00	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.423	95.40	5	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.84	.368	96.80	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.79	.409	95.80	3	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงที	4.78	.443	95.60	4	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.64	.474	92.80	8	มากที่สุด
รวม	4.76	.464	95.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร, การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ในขณะที่ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

4.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.87	.422	97.40	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.84	.470	96.80	8	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.466	97.00	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.94	.456	98.80	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.98	.359	99.60	1	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.92	.493	98.40	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.89	.326	97.80	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.90	.443	98.00	4	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	4.82	.418	96.40	9	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.80	.486	96.00	10	มากที่สุด
รวม	4.88	.478	97.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.60 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.80 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00

4.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.83	.428	96.60	5	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.85	.411	97.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.86	.412	97.20	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.84	.428	96.80	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.89	.399	97.80	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.81	.445	96.20	6	มากที่สุด
รวม	4.84	.478	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และมีมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.000 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20

5. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	26	32.50
หญิง	54	67.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.50 และร้อยละ 67.50 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 โดยคิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 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 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า 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 คิดเป็นร้อยละ 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 รองลงมา มีสถานภาพโสด 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 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

5.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	.444	94.40	8	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.411	94.60	7	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียม	4.67	.379	93.40	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.74	.389	94.80	6	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.86	.426	97.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.89	.466	97.80	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.85	.428	97.00	3	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชน	4.74	.437	94.80	6	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.78	.433	95.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.77	.464	95.40	5	มากที่สุด
รวม	4.77	.481	95.70		มากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.70 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมา ได้แก่ ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

5.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.67	.421	93.40	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.78	.484	95.60	8	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	.455	96.60	3	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.82	.402	96.40	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.84	.495	96.80	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.409	95.80	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	.449	97.20	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.81	.402	96.20	5	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทัน่วงที	4.80	.412	96.00	6	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.64	.474	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.415	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้าน
 สาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
 โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่
 ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็น
 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ
 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 และความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย
 ร้อยละ 96.60 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการ
 มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

5.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.411	95.00	7	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.435	94.40	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.379	94.60	8	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.89	.416	97.80	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.88	.426	97.60	3	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.359	97.40	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.86	.431	97.20	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.90	.412	98.00	1	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.81	.431	96.20	6	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.70	.451	94.00	10	มากที่สุด
รวม	4.81	.416	96.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00

5.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.91	.461	98.20	2	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.90	.441	98.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.92	.452	98.40	1	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.86	.496	97.20	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.85	.488	97.00	5	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.80	.415	96.00	6	มากที่สุด
รวม	4.88	.461	97.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40 รองลงมา มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 98.00 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00

6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละด้าน

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษี
 ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการบริการรับชำระภาษี

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.75	.456	95.00	3	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.76	.453	95.20	2	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	.461	95.60	1	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.72	.466	94.40	4	มากที่สุด
รวม	4.75	.412	95.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการรับชำระภาษีในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.75	.472	95.00	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.76	.482	95.20	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	.467	95.60	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.84	.481	96.80	1	มากที่สุด
รวม	4.78	.423	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.20 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

6.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง
ตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
ภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.78	.415	95.60	3	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.84	.461	96.80	1	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	.456	95.80	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.67	.452	93.40	4	มากที่สุด
รวม	4.77	.416	95.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทางในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

6.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
ภาพรวมของการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.85	.361	95.00	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.76	.364	95.20	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.478	97.60	1	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.84	.378	96.80	2	มากที่สุด
รวม	4.83	.375	96.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

6.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)
 ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.77	.481	95.40	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.78	.415	95.60	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.416	96.20	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.88	.466	97.60	1	มากที่สุด
รวม	4.81	.422	96.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจในงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
งานด้านการบริการรับชำระภาษี	4.75	.412	95.00	5	มากที่สุด
งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	.423	95.60	3	มากที่สุด
งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง	4.77	.416	95.40	4	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	.475	96.60	1	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)	4.81	.452	96.00	2	
รวม	4.79	.441	95.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 และงานด้านการบริการรับชำระภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ประชากรในการศึกษาค้างนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) จำนวน 14,954 คนในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 389.58 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 11 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้านที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ 80 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ผลการศึกษากิจการงานด้านการบริการรับชำระภาษี

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษีมีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น.โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการบริการรับชำระภาษี

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการรับชำระภาษี

ระดับความความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษีของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.20 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทางมีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และส่วนใหญ่สะดวกในการมาใช้บริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทางในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลา

ที่มาบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001– 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทพรพรหม ในภารกิจ 5 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทพรพรหม ในภาพรวมของภารกิจทั้ง อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาเป็นภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 งานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 และงานด้านการบริการรับชำระภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การ

ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่พราخ ใน 5 ภารกิจ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ภารกิจระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับคณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจ 6 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ซึ่งค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป แต่ไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่พราข ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. เจริญปฏิบัติภารกิจการบริหารส่วนตำบลที่พราขควรจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม และควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ
2. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการงานด้านการบริการรับชำระภาษี ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย โดยควรแจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชน

ทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ด้านอื่นๆ ตามโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เพื่อให้คะแนนสูงขึ้นในอนาคตต่อไป

3. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที

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

5. เชีงนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราชควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ

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

โกวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :วิญญูชน, 2542.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

คณะกรรมการตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นประจำปี พ.ศ.2553. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ปีงบประมาณ 2557. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ปีงบประมาณ 2558. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2560. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2560. องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ จังหวัดสระแก้ว.

ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร-มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

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

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

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

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

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมาย
ปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2552). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ ประจำปีงบประมาณ 2552. องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองตะไ้ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.

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

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ
ศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒมหาสารคาม.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

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

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.

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* 37 (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 Administration*. 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

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการกระบวนกรให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราชซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนกรให้บริการ
- 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 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
() 5. มากกว่า 20,000 บาท
7. ตั้งแต่เดือนกันยายน 2562 จนถึงปัจจุบัน ภารกิจที่ท่านเข้ามาขอรับบริการคือ
() 1. ภารกิจงานด้านการบริการรับชำระภาษี
() 2. ภารกิจงานด้านการบริการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
() 3. ภารกิจงานด้านการบริการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง
() 4. ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
() 5. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ)
8. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ (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

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทพรฯควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ อย่างไรบ้าง (โปรดแสดงความคิดเห็น)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
องค์การบริหารส่วนตำบลทพรฯ

ภาพกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท้าวพรราช

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้าวพรราชเป็นประธานมอบเงินช่วยเหลือ หมู่ที่ 12 ตำบลท้าวพรราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว และได้มอบเงินกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุตำบลท้าวพรราช



นายพรพงษ์ เสาวคนธ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ในฐานะประธานกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ทัพราชประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพฯ ครั้งที่4/2563 ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช



ด้านการบริการรับชำระภาษี

เมื่อประชาชนได้รับแจ้ง เอกสารเกี่ยวกับภาษีที่ดินฯ ต้องทำอย่างไร ?

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

=

ผู้เป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ครอบครอง และใช้ประโยชน์
ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ทั้งเอกชน หรือของรัฐ)



เดือน มี.ค. - พ.ค. 63



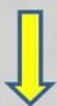
ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะได้รับแบบ ภ.ด.ส. 3 และ 4
จาก อปท. (เทศบาล + อบต. + เมืองพัทยา +
กรุงเทพมหานคร)



เจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ได้รับแจ้ง ภ.ด.ส. 3 และ 4 ไม่ใช่ผู้ที่ต้องเสียภาษีทุกราย

แต่ต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ประเภท / ขนาด / การใช้ประโยชน์ / ฯลฯ)
2. ถ้าไม่ถูกต้อง แจ้ง อปท. แก้ไขด้วยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือวิธีการอื่นที่ อปท. แจ้ง
(แบบหลักฐาน เช่น สำเนาบัตรประชาชน / ทะเบียนบ้าน / สัญญาซื้อขาย / สำเนาโฉนด / ภาพถ่าย เป็นต้น)



เดือน พ.ค. - มิ.ย. 63



อปท. ใช้ข้อมูลจาก ภ.ด.ส. 3 และ 4 มาคำนวณประเมินภาษี
แล้วประกาศที่สำนักงาน / หรือเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ อปท.

ภ.ด.ส. 1 และ 2



เดือน มิ.ย. - ก.ค. 63



อปท. แจ้งการประเมินภาษี (เฉพาะผู้ที่ต้องเสียภาษี)



ภ.ด.ส. 6, 7 และ 8

ตามที่อยู่ของผู้ที่ต้องเสียภาษี



ผู้ที่ได้รับหนังสือ
แจ้งประเมินภาษี

=

ผู้ที่ได้รับแจ้ง ภ.ด.ส. 6, 7 หรือ 8 ต้องชำระภาษี
ภายในเดือน ส.ค. 63 ขยายเวลาได้ตามความจำเป็น

- ชำระเกินกำหนด ส.ค. 63 หรือเกินเวลาที่ขยาย
มีเบี้ยปรับ + เงินเพิ่ม
- หากเห็นว่า อปท. ประเมินไม่ถูกต้องมีสิทธิคัดค้าน/อุทธรณ์-
- เสียภาษีเกิน 3,000 บาท สามารถผ่อนชำระได้ 3 งวด



ช่องทางการชำระของประชาชน :

- ชำระตรงที่ อปท.
- ไปรษณีย์ลงทะเบียน (ธนาคาติ ตัวแลกเงิน เช็ค)
- ผ่านธนาคาร (โอนเงินผ่านเลขที่บัญชีของ อปท., QR Payment (ATM, Internet Banking, Mobile Banking, ชำระที่ธนาคาร)



สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

นายพรพงษ์ เสาวคนธ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช พร้อมด้วย นางวิไลวรรณ อุตสาหะ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม และเจ้าหน้าที่ อบต.ทพรราช ร่วมออกเยี่ยมผู้ยากไร้ ในเขตพื้นที่ตำบลทพรราช มอบถุงยังชีพฯ นมผงสำหรับเด็ก รถสามล้อโยกสำหรับผู้พิการ โดยได้รับการสนับสนุนถุงยังชีพจาก นายวินัย โตเจริญ นายอำเภอตาพระยา นมผงสำหรับเด็กได้รับการสนับสนุนจาก กาชาดอำเภอตาพระยา และรถสามล้อโยกสำหรับผู้พิการ ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสระแก้ว



คณะผู้วิจัย

ดร.นงนุช	ศรีสุข	หัวหน้าโครงการวิจัย
ดร.เบญญาดา	กระจ่างแจ้ง	นักวิจัย
นางสาวณัฏฐิน	พัตโสภา	นักวิจัย
นางสาวชฎาพร	เย็นแย้ม	ผู้ช่วยนักวิจัย