

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตะคร้ำเอน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 111 ราย

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตำบล
ตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 111 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.95 และเพศชายคิดเป็น
ร้อยละ 45.05 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.43 กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.33 และกลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 43.24 สำหรับความพึงพอใจใน
ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยภาพรวมมีความพึง
พอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54, 90.92%)
เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บ
รายได้ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53, 91.15%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54, 91.03%) รองลงมาคือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
และสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54, 90.73%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อ
การให้บริการด้านการให้บริการศึกษาปฐมวัย ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55, 90.75%)

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้คือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไปคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏน่าน
สิงหาคม 2566

สารบัญ

เนื้อหา.....	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	3
1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3
1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ	4
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	7
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	7
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	8
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3	13
วิธีดำเนินการวิจัย.....	13

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา.....	หน้า
3.1 กลุ่มตัวอย่าง.....	13
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	13
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
บทที่ 4	15
ผลการวิจัย	15
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน.....	16
4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน.....	17
4.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง	17
4.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย	19
4.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้	21
4.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	23
บทที่ 5	25
สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	25
5.1 สรุปผลการวิจัย	25
5.2 อภิปรายผล	26
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	27
บรรณานุกรม.....	28
ภาคผนวก ก.....	29

สารบัญตาราง

เนื้อหา.....	หน้า
ตารางที่ 4. 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ตารางที่ 4. 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	16
ตารางที่ 4. 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและ สิ่งปลูกสร้าง.....	17
ตารางที่ 4. 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย	19
ตารางที่ 4. 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้	21
ตารางที่ 4. 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อ และเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นาย กองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต่างๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ เช่น งานบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ซึ่งงานต่างๆเหล่านี้ ผู้ให้บริการ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามความเห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับ ความคาดหวัง รู้สึกพึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งได้รับบริการตรงกับ ความคาดหวัง และจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อ ผลิตภัณฑ์หรือสิ่งได้รับบริการเกินความคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกมีความสุขเมื่อรับบริการแล้วได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ โดยระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบที่มีพลวัต มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น และยังสามารถทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจโดยการให้บริการอย่างเท่าเทียม หรือมีความยุติธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา มีการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งในแง่ของสถานที่ให้บริการ และจำนวนการให้บริการ

นอกจากนี้ยังสามารถทำได้โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า นั่นคือมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนตั้งอยู่ที่ 88 หมู่ 5 ถนนสนุ่น-ดอนตาลเสี้ยน ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน 15 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 13,892 คน ซึ่งถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมากพอสมควร ซึ่งจำนวนการให้บริการต่อประชาชนก็จะมีมากตามไปด้วย และจะอย่างไรเพื่อให้การบริการที่มีจำนวนมากเช่นนี้เปี่ยมด้วยคุณภาพไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งหากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านไหน อย่างไร ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่วิจัยในครั้งนี้เป็นพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ อบต. ตะคร้ำเอน ประจำปี 2566 ในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ด้านการให้บริการศึกษาปฐมวัย ด้านการจัดเก็บรายได้ และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยกรอบการประเมิน 4 กรอบ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกทั้งในเชิงบวกหรือลบของประชาชนหลังจากได้รับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีทั้งหมด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนชาวตำบลตะคร้ำเอน ที่ได้รับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.5.1 วางแผนการดำเนินงาน
- 1.5.2 ทบทวนวรรณกรรมและจัดทำแบบสอบถาม
- 1.5.3 เก็บข้อมูล
- 1.5.4 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.5.5 จัดทำรายงานการวิจัย

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ประจำปีงบประมาณ 2566

1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ

- 1.7.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 1.7.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 1.7.3 ค่าร้อยละ (%)
- 1.7.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

1.8.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี" ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ

นักวิชาการผู้มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายของความพอใจหรือความพึงพอใจ (satisfaction) ไว้ดังต่อไปนี้

Kotler (2541 อ้างถึงใน อิศรา ภูมิภาค, 2548: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่ได้รับ หรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล (Product's Perceived Performance) โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง รู้สึกพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง และจะรู้สึกพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งได้รับบริการเกินความคาดหวัง

ส่วน Winch and Ktsanes (1954 อ้างถึงในอิสรา ภูมิภาค, 2548: 5) กล่าวถึงความพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction) ไว้ว่า เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพอใจของอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูดต่อกัน ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะให้สามารถพึงพา อาจจะเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลที่มีลักษณะชอบพึ่งพา สำหรับ Wolman (1973 อ้างถึงใน ผาชัย โปริยานนท์, 2538: 35) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ (Wants)

นักวิชาการอีก 2 ท่านที่กล่าวถึงความพึงพอใจกับการให้บริการ คือ Chaplin(1968) และ Millet(1954) (อ้างถึงในอิสรา ภูมิภาค, 2548: 6) โดย Chaplin กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ เช่นเดียวกับ Millet ที่กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการว่ามีหลายวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ในแง่กฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา(Timely Service) การให้บริการตรงเวลาสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของการให้บริการ หากไม่ตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ(Apple Service) หมายถึง การให้บริการภาครัฐต่อสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเท่าเทียมหรือการตรงต่อเวลาจะไร้ความหมายหากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่ได้เอื้ออำนวยให้เกิดความยุติธรรมในการรับบริการของประชาชน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิมแต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจคือความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้แก่ความรู้สึกไม่พอใจ ความรู้สึกพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของการทำงานของการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น ข้อมูลจากผู้รับบริการคนอื่น หรือจากข่าวสารต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ

2.2.1 ทฤษฎีการบริการของ Goth Berg

Goth Berg (1999 อ้างใน อรรณูช แก้วส่อง, 2548) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตอบสนองแก่ลูกค้าในการรับบริการไว้ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของงานบริการ งานบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1.1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้การมาใช้บริการไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่มารับบริการ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

1.4) งานบริการ เป็นงานที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา หากนัดเวลาใดต้องให้บริการตามกำหนดนัด

2) องค์ประกอบของงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ

2.1) ทรัพยากรที่ใช้ ต้องเลือกสรรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพ

2.2) บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพและมีความรอบรู้ในงานที่ตัวเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสารของผู้ให้บริการต้องสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้เป็นอย่างดี

2.2.2 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ(Service Quality)

Parasurman Zeithal and Barry (1990, อ้างถึงใน อรรณูช แก้วส่อง, 2548: 18 - 19) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้(Reliability) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ(Consistency) และความพึ่งพาได้(Dependability)

2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ(Competence) ความสามารถต่างๆของผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ(Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพ อ่อนโยน(Courtesy) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร(Communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์(Credibility)

8) ความมั่นคงปลอดภัย (Safety)

9) ความเข้าใจ (Understanding) ความเข้าใจในที่นี้คือความเข้าใจในตัวผู้รับบริการของผู้ให้บริการ คือ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้(Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่สำหรับบริการให้สะอาดและสวยงาม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยหากหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตได้ตามแผนและผู้ให้บริการเข้าถึงบริการได้แล้วก็ถือว่าเป็นระบบการให้บริการที่ดี (Verma, 1986 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรูชิติม, 2538: 30) จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ(System Approach) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) สู่วกระบวนการผลิต(Process) และได้ผลผลิตเกิดขึ้น(Output) โดยเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงการให้บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า(Input) ต่อไป โดยนัยนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเป็นพลวัตดังที่กล่าวไว้

แนวคิดของ Verma ดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gillbert and Guthrie (1977 อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปรง, 2541 : 15) โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาคือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการ ส่วน Weber(1966 อ้างถึงใน อรณูช แก้วส่อง, 2548: 24) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ที่เป็นอคติ ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ(Decentralization) เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลเป็นหน่วยงานด้านการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวคิดการกระจายอำนาจ

ลิขิต ชีระเวคิน (2535) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองไว้ 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ 1) การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และ 2) การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาชนบทที่ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความเป็นอิสระพอสมควรจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง

ประหยัด หงส์ทองคำ (2526 อ้างถึงใน อรณูช แก้วส่อง, 2548: 28) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจไว้ว่า 1) การกระจายอำนาจประกอบด้วยกรกระจายอำนาจตามอาณาเขต(Size and Boundary) หมายถึงการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดการให้บริการสาธารณะในเขตท้องถิ่น โดยแต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง ท้องถิ่นดังกล่าวได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล 2) การกระจายอำนาจตามกิจการ(Functional) คือการมอบอำนาจให้องค์การ

สาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้นๆ เช่น องค์การโทรศัพท์ การประปา การไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นผู้ให้บริการสาธารณะอาจจะมาจากการแต่งตั้งจากส่วนกลางหรือมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ซึ่งสาระสำคัญของการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับความมีอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) บางประการ ซึ่งนอกจากช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลหรือส่วนกลางแล้วยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วนของอำนาจที่กระจายให้กับท้องถิ่นอีกด้วย โดยหลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) มีความเป็นนิติบุคคล 2) มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน 3) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่นิติบัญญัติ และ 4) มีงบประมาณของตนเอง จัดเก็บรายได้เองและบริหารงบประมาณได้เอง ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ครบองค์ประกอบทั้ง 4 ประการโดยปราศจากการครอบงำหรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่าไม่ว่าส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้วย่อมถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อและเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชน สำหรับจุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากที่สุด รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถพัฒนาตนเองไปสู่การปกครองตนเองในรูปแบบเทศบาล ซึ่งจากบทบัญญัติดังกล่าวนี้จึงทำให้ อบต.มีแนวโน้มลดลงทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน อบต.ทั้งสิ้น 5,770 แห่ง จำนวนเทศบาลตำบล 1,797 แห่ง แต่ข้อมูล ณ วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน อบต.ทั้งสิ้น 5,303 แห่ง จำนวนเทศบาลตำบล 2469 แห่ง

2.5.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.)

ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ประกอบด้วย

- 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย

1.1) สมาชิกสภา อบต.หมู่บ้านละ 1 คน (จำนวนสมาชิก อบต. เหลือเพียงหมู่บ้านละ 1 คน โดยให้เขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง หากหมู่บ้านใดมีราษฎรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรไม่ถึง 25 คน ให้รวมหมู่บ้านนั้นกับหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกัน หากอบต.ใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน หากมี 2 หมู่บ้าน ให้สมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน หากมี 3 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกละ 3 คน หากมี 4 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 1 คน และ 2 หมู่บ้านที่มีประชากรมากเพิ่มอีกหมู่บ้านละ 1 คน และหากมี 5 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 1 คน และอีก 1 หมู่บ้านที่มีประชากรมากที่สุดเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

1.2) ประธานสภา อบต.

1.3) รองประธานสภา อบต.

1.4) เลขานุการสภา อบต.

2) นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย

2.1) รองนายก อบต. 2 คน

2.2) เลขานุการนายกฯ

2.3) ปลัด อบต.

2.4) ส่วนต่างๆ ได้แก่ สำนักปลัด อบต. กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา

ศาสนาและวัฒนธรรม

2.5.2 หน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลในการบริหารกิจการของ อบต.

2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

4) เข้าร่วมประชุมสภา อบต. ตามสมัยประชุม

2.5.3 หน้าที่ของคณะผู้บริหาร อบต.

มาตรา 59 กำหนดให้คณะผู้บริหาร อบต. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) บริหารงานของ อบต. ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล

2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสนอสภา อบต.

3) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้เงินให้สภา อบต. ทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.5.4 อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามมาตรา 66 และ 67

1) ตามมาตรา 66 อบต.มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

- 2) ตามมาตรา 67 อบต.มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- 2.1) จัดให้มีบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - 2.2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดสิ่งมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 - 2.6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
 - 2.7) ค้ำครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 2.8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 2.9) ปฏิบัติหน้าที่ที่ทางราชการมอบหมาย

2.5.5 กิจการที่ อบต.สามารถทำได้ตามมาตรา 68

- 1) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายบัญญัติข้างต้นจะเห็นว่า บางงานเป็นงานที่ต้องให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้รับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรัชญา ปัทมาวงศ์ (2559) การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ด้านอุปกรณ์สำหรับให้บริการ โดยดำเนินงานสำรวจงานที่เทศบาลนครนนทบุรีให้บริการ จำนวน 4 งาน คือ โครงการการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ ผู้สูงอายุ (กองสวัสดิการสังคม)กิจกรรมจ้างเหมาบุคคลภายนอกรักษาความสะอาดและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ (สำนักช่าง) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลภาคสนามได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,000 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับ จำนวน 2,000 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานสำหรับค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมี 2 กลุ่ม การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

วีระพงษ์ เปรมสถิตย์ (2560) การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนและผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ งานด้านรายได้หรือภาษี-งานจัดเก็บภาษีม้ามัน เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ด้านการท่องเที่ยว-งานให้บริการศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ด้านการให้บริการการออกหนังสือรับรองผลงานและเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ด้านการให้บริการเครื่องสูบน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการการให้บริการงานทั้งสิ้นประเภทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มี

ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะ จากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตาม ความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่าง แบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและ ด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพการบริการให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและตามกรอบการประเมินที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน จำนวน 111 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 คือ ด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ด้านที่ 2 คือ ด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย

ด้านที่ 3 คือ ด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านที่ 4 คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบไว้ 5 ระดับ โดยความหมายของค่าน้ำหนักคะแนนมีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด น้ำหนักคะแนน คือ 5

ระดับความพึงพอใจมาก น้ำหนักคะแนน คือ 4

ระดับความพึงพอใจปานกลาง น้ำหนักคะแนน คือ 3

ระดับความพึงพอใจน้อย น้ำหนักคะแนน คือ 2

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด น้ำหนักคะแนน คือ 1

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึงค่อนข้างพอใจ

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึงเฉยๆ

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึงไม่ค่อยพอใจ

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระหว่าง 0.00 - 1.50 หมายถึงไม่พอใจ

และเทียบเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ(%) ดังต่อไปนี้

- ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 90.20 - 100 หมายถึง พอใจมาก
- ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 70.20 - 90.19 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
- ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 50.20 - 70.19 หมายถึง เฉยๆ
- ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 30.20 - 50.19 หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ
- ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 0.00 - 30.19 หมายถึง ไม่พอใจ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 111 คน โดยดำเนินการดังนี้

- 3.1 อบรมผู้ช่วยเก็บข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดในแบบสอบถามและวิธีการเก็บแบบสอบถาม
- 3.2 ประสานงานกับผู้ประสานงานในพื้นที่วิจัย
- 3.3 ผู้ช่วยเก็บข้อมูลดำเนินการเก็บข้อมูลนำส่งผู้วิจัย
- 3.4 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่

- 4.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 4.3 ค่าร้อยละ (%)
- 4.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับข้อมูลจากตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการตีความเทียบเคียงบริบทและนำเสนอในเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 111 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.95 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.05 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.43 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.33 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 43.24 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4. 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	45.05
หญิง	61	54.95
อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	36	32.43
31 – 40 ปี	34	30.63
41 - 50 ปี	14	12.61
51 – 60 ปี	17	15.32
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	9.01
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	27	24.33
เกษตรกร	25	22.52
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	23	20.72
รับจ้างทั่วไป	22	19.82
แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	14	12.61

การศึกษา

ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	19	17.12
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	22	19.82
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	19	17.12
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	48	43.24
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.70

4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54, 90.92%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53, 91.15%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54, 91.03%) รองลงมาคือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54, 90.73%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการศึกษาปฐมวัย ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55, 90.75%) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4. 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง 4 ด้าน	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
1. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง	4.54	0.54	90.73	พอใจมาก
2. การให้บริการการศึกษาปฐมวัย	4.54	0.55	90.75	พอใจมาก
3. การจัดเก็บรายได้	4.56	0.53	91.15	พอใจมาก
4. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.55	0.54	91.03	พอใจมาก
รวม	4.55	0.54	90.92	พอใจมาก

4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

4.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.54$, S.D.= 0.54, 90.73%) เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58$ S.D. = 0.51, 91.53%) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเป็นที่น่าไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.53, 91.35%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52, 90.09%) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.54	0.55	90.81	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.58	0.51	91.53	พอใจมาก
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.57	0.53	91.35	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.56	0.55	91.17	พอใจมาก
2. มีแผ่นป้าย/เอกสารเพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.55	0.57	90.99	พอใจมาก
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการบริการที่ชัดเจน	4.52	0.59	90.45	พอใจมาก
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.50	0.52	90.09	ค่อนข้างพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.51	0.57	90.27	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.52	0.54	90.45	พอใจมาก

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.55	0.52	90.99	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.51	0.54	90.27	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.52	0.54	90.45	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการ				
ประชาชนในการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง				
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และป้ายบอกช่องทางการให้บริการประชาชนในการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.54	0.55	90.81	พอใจมาก
2. มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม	4.53	0.54	90.63	พอใจมาก
3. มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนในการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.53	0.55	90.63	พอใจมาก
รวม	4.54	0.54	90.73	พอใจมาก

4.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.54$, S.D.= 0.55, 90.75%) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52, 91.35%) รองลงมา คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53, 91.17%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.57, 89.91%) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4. 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.56	0.53	91.17	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.54	0.55	90.81	พอใจมาก
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.55	0.55	90.99	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.50	0.57	89.91	ค่อนข้างพอใจ
2. มีแผ่นป้าย/เอกสารเพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.54	0.54	90.81	พอใจมาก
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	4.54	0.55	90.81	พอใจมาก
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.57	0.52	91.35	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.54	0.54	90.81	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.53	0.54	90.63	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.55	0.53	90.99	พอใจมาก

4. เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.51	0.54	90.27	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.53	0.54	90.63	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานส่งเสริม				
ด้านการศึกษาในโรงเรียน				
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้ปกครองหรือผู้รับบริการ	4.54	0.55	90.81	พอใจมาก
2. มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ชุดนักเรียน เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียนต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.55	0.55	90.99	พอใจมาก
3. มีการประชาสัมพันธ์/ให้บริการ แนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการรับบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.51	0.59	90.27	พอใจมาก
รวม	4.54	0.55	90.75	พอใจมาก

4.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.56$, S.D.= 0.53, 91.15%) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโปสเตอร์แสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านงานภาษีที่ประชาชนสนใจ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.51, 91.71%) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51, 91.53%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.54, 90.63%) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4. 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.56	0.52	91.17	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.58	0.51	91.53	พอใจมาก
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.57	0.53	91.35	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.56	0.55	91.17	พอใจมาก
2. มีแผ่นป้าย/เอกสารเพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.55	0.57	90.99	พอใจมาก
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	4.56	0.55	91.17	พอใจมาก
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.54	0.52	90.81	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.55	0.53	90.99	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.54	0.54	90.81	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.55	0.52	90.99	พอใจมาก

4. เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.53	0.54	90.63	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.56	0.52	91.17	พอใจมาก
ด้านการอำนวยความสะดวกของงานพัฒนาและ จัดเก็บรายได้				
1. มีโปสเตอร์แสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านงานภาษีที่ประชาชนสนใจ	4.59	0.51	91.71	พอใจมาก
2. มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม	4.57	0.52	91.35	พอใจมาก
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายช่องทางบริการ	4.57	0.53	91.35	พอใจมาก
รวม	4.56	0.53	91.15	พอใจมาก

4.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.54, 91.03%) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51, 91.53%) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.53, 91.35%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55, 90.63%) และ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.54, 90.63%) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4. 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	\bar{X}	S.D.	%	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบไม่ซับซ้อนมีความชัดเจน	4.56	0.53	91.17	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.58	0.51	91.53	พอใจมาก
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.56	0.53	91.17	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.56	0.55	91.17	พอใจมาก
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.55	0.57	90.99	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.57	0.53	91.35	พอใจมาก
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.55	0.52	90.99	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.53	0.55	90.63	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีธรรมาจริยธรรม	4.54	0.54	90.81	พอใจมาก

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.55	0.52	90.99	พอใจมาก
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.55	0.55	90.99	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.53	0.54	90.63	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการซ่อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				
1. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมป้องกันการจมน้ำและการกู้ชีพ	4.55	0.53	90.99	พอใจมาก
2. มีบอร์ด/โปสเตอร์/ประกาศ แนะนำให้ความรู้กับประชาชนของโครงการซ่อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.55	0.53	90.99	พอใจมาก
3. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	4.55	0.55	90.99	พอใจมาก
รวม	4.55	0.54	91.03	พอใจมาก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 111 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.95 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.05 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.43 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.33 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 43.24

5.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54, 90.92%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53, 91.15%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54, 91.03%) รองลงมาคือ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54, 90.73%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการศึกษาปฐมวัย ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55, 90.75%)

5.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

5.1.3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้าง โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.54$, S.D.=0.55, 90.75%) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58$ S.D. = 0.51, 91.53%) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน

เป็นที่น่าไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.53, 91.35\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.52, 90.09\%$)

5.1.3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.54, S.D.=0.54, 90.74\%$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.52, 91.35\%$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.53, 91.17\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.57, 89.91\%$)

5.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.56, S.D.=0.53, 91.15\%$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโปสเตอร์แสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านงานภาษีที่ประชาชนสนใจ ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.51, 91.71\%$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.51, 91.53\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.54, 90.63\%$)

5.1.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.55, S.D.=0.54, 91.03\%$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.51, 91.53\%$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.53, 91.35\%$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.55, 90.63\%$) และ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.54, 90.63\%$)

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตระคร้อเอน (อบต.ตระคร้อเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.55, S.D. = 0.54, 90.92\%$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.53, 91.15\%$) ทั้งนี้

เป็นเพราะว่าประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำถังขยะไปตั้งไว้บริการหน้าบ้านของประชาชนทำให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นผลงานและประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้าน พบว่า ประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีความโดดเด่นคือประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการคือบุคคลที่ จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ผู้ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ตลอดจนมีการแต่งกายเหมาะสมและมีมารยาทสังคมอันดี จะเป็นທີ່ประทับใจใคร่คบหาสมาคม บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน เช่น การฝึกท่วงทีกิริยาที่ดี แต่งกายให้เหมาะสม การมีมารยาทสังคมที่ดี การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและรักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อยและ สะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์ เมื่อผู้รับบริการประทับใจก็จะลดความกังวลใจและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2537. **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537.**
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
ท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2549. **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. 2548. **อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทบพิตรการพิมพ์ จำกัด.
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.** ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สมิต สัชฌุกร. 2546. **การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์*, 2(1).
- หลุย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด สมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการธุรกิจ
 พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป
 เกษตรกร อื่นๆ โปรดระบุ
4. ระดับการศึกษา
- ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
- ไม่เกิน 10 ปี
- 10 – 15 ปี
- 15 – 20 ปี
- 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตะครีเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2.	มีช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน					
3.	มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
4.	มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการประชาชนในการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และป้ายบอกช่องทางการให้บริการประชาชนในการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					
2.	มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม					
3.	มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนในการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านนี้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง หน้าตัวเลือกในข้อต่างๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี
 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า
- อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท เกษตรกร
- เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป
- แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ
6. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
- น้อยกว่า 10 ปี 10 – 15 ปี 15 – 20 ปี 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการการศึกษาปฐมวัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2.	มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
3.	ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
4.	มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงจุดบริการต่าง ๆ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3.	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวก เหมาะสม					
4.	มีช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	การให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย ตอบปัญหาได้ตรงประเด็น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานส่งเสริมด้านการศึกษาในโรงเรียน						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้ปกครองหรือผู้รับบริการ					
2.	มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ชุดนักเรียน เครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียนต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
3.	มีการประชาสัมพันธ์/ให้บริการ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนา ให้ได้ผลยิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าตัวเลือกในข้อต่างๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี
 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท เกษตรกร
 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ
6. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
 น้อยกว่า 10 ปี 10 – 15 ปี 15 – 20 ปี 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2.	มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
3.	ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
4.	มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงจุดบริการต่าง ๆ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2.	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
3.	มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวก เหมาะสม					
4.	มีช่องทางการให้บริการสะดวกผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	การให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย ตอบปัญหาได้ตรงประเด็น					
ด้านการอำนวยความสะดวกของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้						
1.	มีโปสเตอร์แสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านงานภาษีที่ประชาชนสนใจ					
2.	มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม					
3.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายช่องทางบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนามาได้ผลยิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริงตามความคิดเห็นของท่าน
 เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 31 ปี 2. 31 – 40 ปี 3. 41 – 50 ปี 4. 51 – 60 ปี 5. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. จบการศึกษาระดับสูงสุด

1. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือ

เทียบเท่า 4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. รับจ้างทั่วไป 2. พนักงานบริษัท 3. เกษตรกร 4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 6. ผู้ประกอบการธุรกิจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ					
ช่องทางการให้บริการ					
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการซ่อมแผนการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย					
1. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัด กิจกรรมป้องกันกรจมน้ำและการกู้ชีพ					
2. มีบอร์ด/โปสเตอร์/ประกาศ แนะนำให้ความรู้กับประชาชน ของโครงการซ่อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒาให้ได้ผลยิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมื้ตอบแบบสอบถาม