



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน  
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

โดย  
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สิงหาคม 2565

**ชื่องานวิจัย** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

**ผู้วิจัย** คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

**ปีที่วิจัย** พ.ศ. 2565

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำเอน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 111 ราย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.86 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.14 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.64 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 38.74 และกลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.63 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อบต. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ใน ระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 90.26 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.63, 90.29%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 92.29%) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.65, 90.22%) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.68, 90.22 %)

## คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำคร้าเอน อำเภอท่ามะกา จังหัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้คือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้ บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไปคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำคร้าเอน สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวม ข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี สิงหาคม 2565

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี  
สิงหาคม 2565

## สารบัญ

เนื้อหา.....	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญ (ต่อ).....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
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 แนวคิดเกี่ยวกับกำกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	8
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	8

## สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา.....	หน้า
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล.....	10
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	13
บทที่ 3.....	13
วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
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
บทที่ 5.....	21
สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	21
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	21
5.2 อภิปรายผล.....	22
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	23
บรรณานุกรม.....	24
ภาคผนวก ก.....	25

## สารบัญตาราง

เนื้อหา.....	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	15
ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน .....	16
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน .....	17
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย .....	18
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อ และเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

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

ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับ ความคาดหวัง รู้สึกพึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับ ความคาดหวัง และจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกมีความสุขเมื่อรับบริการแล้วได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ โดยระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบที่มีพลวัต มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น และยังสามารถทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจโดยการให้บริการอย่างเท่าเทียม หรือมีความยุติธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา มีการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งในแง่ของสถานที่ให้บริการ และจำนวนการให้บริการ นอกจากนี้ยังทำได้โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า นั่นคือมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนตั้งอยู่ที่ 88 หมู่ 5 ถนนสนุ่น-ดอนตาลเสี้ยน ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอกำมะกา กาญจนบุรี มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน 16 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 13,892 คน ซึ่งถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมากพอสมควร ซึ่งจำนวนการให้บริการต่อประชาชนก็จะมีมากตามไปด้วย และจะอย่างไรเพื่อให้การบริการที่มีจำนวนมากเช่นนี้เปี่ยมด้วยคุณภาพไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งหากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทราบว่าการบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านไหน อย่างไร ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่วิจัยในครั้งนี้คือพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ อบต. ตะคร้ำเอน ประจำปี 2565 ในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านการควบคุมและป้องกันโรค 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 2565

## 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 ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี " ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ

นักวิชาการผู้มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายของความพอใจหรือความพึงพอใจ (satisfaction) ไว้ดังต่อไปนี้

Kotler (2541 อ้างถึงใน อิศรา ภูมิภาค, 2548: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็น 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 อาจจะเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลที่มีลักษณะชอบพึงพา 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 จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ

นั้นๆ 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 โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของการทำงานของการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น ข้อมูลจากผู้รับบริการคนอื่น หรือจากข่าวสารต่างๆ

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ

### 2.2.1 ทฤษฎีการบริการของ Goth Berg

Goth Berg (1999 อ้างใน อรุณช แก้วส่อง, 2548) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตอบสนองแก่ลูกค้าในการรับบริการไว้ดังต่อไปนี้

#### 1) ลักษณะของงานบริการ งานบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1.1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้การมาใช้บริการไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ 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 อรนุช แก้วส่อง, 2548: 18 - 19) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

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

2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา 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 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร(Communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความเชื่อถือได้(Credibility)

8) ความมั่นคงปลอดภัย (Safety)

9) ความเข้าใจ (Understanding) ความเข้าใจในที่นี้คือความเข้าใจในตัวผู้รับบริการของผู้ให้บริการ คือ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้(Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่สำหรับบริการให้สะอาดและสวยงาม

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

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

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

### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ(Decentralization) เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลเป็นหน่วยงานด้านการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวคิดการกระจายอำนาจ

ลิขิต ชีรวคิน(2535) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองไว้ 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ 1) การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองในระบบประชาธิปไตย และ 2) การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาชนบทที่ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความเป็นอิสระพอสมควรจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง

ประหยัด หงษ์ทองคำ(2526 อ้างถึงใน อรุณ ขวัญ, 2548: 28) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจไว้ว่า 1) การกระจายอำนาจประกอบด้วย การกระจายอำนาจตามอาณาเขต(Size and Boundary) หมายถึงการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดการให้บริการสาธารณะในเขตท้องถิ่น โดยแต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง ท้องถิ่นดังกล่าวได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล 2) การกระจายอำนาจตามกิจการ(Functional) คือการมอบอำนาจให้องค์การ

สาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้นๆ เช่น องค์กรโทรศัพท์ 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 แนวคิดเกี่ยวกับกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึงการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ที่มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร แต่อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์การที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง และที่สำคัญประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อและเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชน สำหรับจุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากที่สุด รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถพัฒนาตนเองไปสู่การปกครองตนเองในรูปแบบเทศบาล ซึ่งจากบทบัญญัติดังกล่าวนี้จึงทำให้ อบต. มีแนวโน้มลดลงทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน อบต.ทั้งสิ้น 5,770 แห่ง จำนวน

เทศบาลตำบล 1,797 แห่ง แต่ข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีจำนวน อบต.ทั้งสิ้น 5,335 แห่ง จำนวนเทศบาลตำบล 2232 แห่ง

### 2.6.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.)

ตาม พ.ร.บ. สถาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) ประกอบด้วย

#### 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย

1.1) สมาชิกสภา อบต.หมู่บ้านละ 2 คน แต่หาก อบต. มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่ละ 3 คน และหาก อบต.ใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก อบต. 6 คน

1.2) ประธานสภา อบต.

1.3) รองประธานสภา อบต.

1.4) เลขานุการสภา อบต.

#### 2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย

2.1) รองนายก อบต. 2 คน

2.2) เลขานุการนายกฯ

2.3) ปลัด อบต.

2.4) ส่วนต่างๆ ได้แก่ สำนักปลัด อบต. ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา และส่วนอื่นๆ ตามความจำเป็น

### 2.6.2 หน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลในการบริหารกิจการของ อบต.

2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

4) เข้าร่วมประชุมสภา อบต. ตามสมัยประชุม

### 2.6.3 หน้าที่ของคณะผู้บริหาร อบต.

มาตรา 59 กำหนดให้คณะผู้บริหาร อบต. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) บริหารงานของ อบต. ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล

2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสนอสภา อบต.

3) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้เงินให้สภา อบต. ทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ทางราชการมอบหมาย

#### 2.6.4 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 รวมทั้ง

กำจัดสิ่งมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

2.4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

2.6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

2.7) คຸ້ມครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

2.9) ปฏิบัติหน้าที่ที่ทางราชการมอบหมาย

#### 2.6.5 กิจการที่ อบต.สามารถทำได้ตามมาตรา 68

1) ให้น้ำเพื่อการบริโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

2) ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3) ให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4) ให้มีการบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

6) การผังเมือง

7) และ ฯลฯ

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายบัญญัติข้างต้นจะเห็นว่า บางงานเป็นงานที่ต้องให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้รับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง

#### 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยกฐานะขึ้นมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่าย



นิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล ซึ่งเทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพนก กัญชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การปกครองท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1)ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ประชาชนเพื่อปรับปรุงการใช้บริการขององค์การปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่ บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การ บริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสีหิ องค์การบริหารส่วนตำบลมายางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผล การศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผน สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้ จะต้องมีการประเมินผล งานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารงานส่วนตำบลคลองสาม อำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม แบบ

สัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐานได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติ วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นั้บถือศาสนา พุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพี นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมมีส่วนร่วม ต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจ เฉลี่ยต่อโครงการบริการ สาธารณะฯ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาใน 31 การด าเนินงาน และ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามล าดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความ พึงพอใจฯ แตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการของ องค์การ บริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะ แนวทางการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึง พ้อใจคุณภาพการให้บริการ ของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะ จากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อ ตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มี การปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตาม ความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิด ประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มา รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้อง ทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความ แปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็น รายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่าง แบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความ พึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่ สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและ ด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

## 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชาชนที่มารับบริการประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และด้านการบริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยกรอบการประเมิน 4 กรอบ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิง เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา กาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและตามกรอบการประเมินที่ เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้ำ เอน จำนวน 111 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านที่ 2 คือ ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านที่ 3 คือ ด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านที่ 4 คือ ด้านการควบคุมและป้องกันโรค

แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) ชนิดกำหนด คำตอบไว้ 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 อบรมผู้ช่วยเก็บข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดในแบบสอบถาม และวิธีการเก็บแบบสอบถาม

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. 2565 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 111 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.86 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.14 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.64 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 38.74 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.63 ดังตารางที่ 4.1

#### ตารางที่ 4. 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	39	35.14
หญิง	72	64.86
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 31 ปี	44	39.64
31 – 40 ปี	26	23.42
41 - 50 ปี	22	19.82
51 – 60 ปี	5	4.50
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	14	12.62
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	34	30.63
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	8.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	19	17.12
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	15	13.51
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	29.73

สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.90
<b>อาชีพ</b>		
รับจ้างทั่วไป	37	33.33
พนักงานบริษัท	43	38.74
เกษตรกร	21	18.92
ผู้ประกอบการธุรกิจ	2	1.80
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	6.31
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	1	0.90

#### 4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 90.26 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.63, 90.29%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 92.29%) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.65, 90.22%) และลำดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.68, 90.22 %) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4. 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง 4 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.50	0.68	90.22	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.51	0.63	90.29	พอใจมาก
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.50	0.65	90.22	พอใจมาก
4. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค	4.51	0.65	90.29	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.65</b>	<b>90.26</b>	<b>พอใจมาก</b>

### 4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

#### 4.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.=0.68, 90.22 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.53, 92.25%) รองลงมา คือ มีแผ่นป้าย/เอกสารเพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.62, 91.89%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.75, 88.65%) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4. 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.42	0.75	88.65	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.46	0.72	89.37	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.58	0.64	91.71	พอใจมาก
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.51	0.67	90.45	พอใจมาก
2. มีแผ่นป้าย/เอกสารเพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.59	0.62	91.89	พอใจมาก
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	4.42	0.75	88.65	ค่อนข้างพอใจ
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.50	0.70	90.09	ค่อนข้างพอใจ
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.42	0.75	88.65	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.61	0.53	92.25	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.51	0.68	90.45	พอใจมาก



4. เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.42	0.75	88.65	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.55	0.57	90.99	พอใจมาก
<b>ด้านอื่นๆ</b>				
1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน	4.48	0.71	89.73	ค่อนข้างพอใจ
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	4.42	0.75	88.65	ค่อนข้างพอใจ
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ	4.54	0.65	90.81	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.68</b>	<b>90.22</b>	<b>พอใจมาก</b>

#### 4.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D.=0.63, 90.29 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.47, 93.51 %) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48, 92.61%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.73, 88.83%) ดังตารางที่ 4.4

#### ตารางที่ 4. 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบไม่ซับซ้อนมีความชัดเจน	4.68	0.47	93.51	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.54	0.58	90.81	พอใจมาก
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.55	0.50	90.99	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ

4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ
--	------	------	-------	--------------

#### เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.63	0.48	92.61	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีธรรมาศัยไมตรี	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.50	0.59	90.09	ค่อนข้างพอใจ
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ

#### ด้านอื่นๆ

1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน	4.68	0.47	93.51	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	4.43	0.73	88.83	ค่อนข้างพอใจ
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ	4.61	0.53	92.25	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.63</b>	<b>90.29</b>	<b>พอใจมาก</b>

#### 4.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.=0.48, 92.61%) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48, 92.61%) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50, 91.53 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.71, 89.19%) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.45	0.71	89.19	ค่อนข้างพอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.63	0.48	92.61	พอใจมาก

3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.45	0.71	89.19	ค่อนข้างพอใจ
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.45	0.71	89.19	ค่อนข้างพอใจ
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.45	0.71	89.19	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.56	0.52	91.53	พอใจมาก
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อ การบริการ	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.55	0.60	91.17	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.55	0.55	90.99	พอใจมาก
<b>ด้านอื่นๆ</b>				
1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	4.58	0.50	91.53	พอใจมาก
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.65</b>	<b>90.22</b>	<b>พอใจมาก</b>

#### 4.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 90.29%) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50, 91.53%) รองลงมา คือ คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.52, 91.35 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.70, 89.91%) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.58	0.50	91.53	พอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.54	0.61	90.99	พอใจมาก
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.50	0.67	90.27	พอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.51	0.62	90.27	พอใจมาก
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อ การบริการ	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอริยาไยไมตรี	4.50	0.63	90.09	ค่อนข้างพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.53	0.58	90.63	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
<b>ด้านอื่นๆ</b>				
1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน	4.57	0.52	91.35	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ	4.49	0.70	89.91	ค่อนข้างพอใจ
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.65</b>	<b>90.29</b>	<b>พอใจมาก</b>

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 111 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.86 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.14 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.64 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 38.74 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 30.63

##### 5.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 90.26 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.63, 90.29%) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 92.29%) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.65, 90.22%) และลำดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.68, 90.22 %)

##### 5.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

###### 5.1.3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.=0.68, 90.22 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัตรา 92.25% ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.53, 92.25%) รองลงมา คือ มีแผ่นป้าย/เอกสารเพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.62,

91.89%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.75, 88.65%)

### 5.1.3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D.=0.63, 90.29 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.47, 93.51 %) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48, 92.61%) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.73, 88.83%)

### 5.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.=0.48, 92.61%) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48, 92.61%) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50, 91.53 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.71, 89.19%)

### 5.1.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 90.29%) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50, 91.53%) รองลงมา คือ คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.52, 91.35 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.70, 89.91%)

## 5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก มาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65, 90.26 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.63,

90.29 %) ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำถังขยะไปตั้งไว้บริการหน้าบ้านของประชาชนทำให้ประชาชนผู้รับบริการเห็นผลงานและประโยชน์ อย่างเป็นรูปธรรม จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้าน พบว่า ประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีความโดดเด่นคือประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการคือบุคคลที่ จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ผู้ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ตลอดจนมีการแต่งกายเหมาะสมและมีมารยาทสังคมอันดี จะเป็นທີ່ประทับใจใคร่คบหาสมาคม บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน เช่น การฝึกท่วงทีกิริยาที่ดูดี แต่งกายให้เหมาะสม การมีมารยาทสังคมที่ดี การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและรักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อยและ สะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์ เมื่อผู้รับบริการประทับใจก็จะลดความกังวลใจและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในที่สุด

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน) ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ไว้ สำหรับข้อที่ควรปรับปรุงคือควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษีให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีผู้มารับบริการในสำนักงาน ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอและทั่วถึง

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2537. **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537.**  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กาพกนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร  
ปกครองส่วน  
ท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- โกวิท พวงงาม. 2549. **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิทยุทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหาร  
งานท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. 2548. **อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทบพิชการพิมพ์  
จำกัด.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
ของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.** ปริญญาวิศวกรรมศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.  
สมิต สัชฌกร. 2546. **การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.  
**วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจัน,** 2(1).
- หลุย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหาร ส่วน  
จังหวัด สมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.**  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.



## ภาคผนวก ก

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

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

4. อาชีพ

1. รับจ้างทั่วไป  2. พนักงานบริษัท  3. เกษตรกร  4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  5. เจ้าหน้าที่

การเงินและบัญชี  6. ผู้ประกอบการธุรกิจ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ					
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน					
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน					
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ					

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. ตะคร้ำเอน**

.....

.....

.....

**แบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

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

4. อาชีพ

1. รับจ้างทั่วไป  2. พนักงานบริษัท  3.เกษตรกร  4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  5. เจ้าหน้าที่

การเงินและบัญชี  6.ผู้ประกอบการธุรกิจ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ					
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน					
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน					
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ					

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. ตะคร้ำเอน**

.....

.....

.....

**แบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**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./หรือเทียบเท่า  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 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก**

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ					
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน					
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน					
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ					

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. ตะคร้ำเอน**

.....

.....

.....

**แบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน (อบต.ตะคร้ำเอน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

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

4. อาชีพ

1. รับจ้างทั่วไป  2. พนักงานบริษัท  3.เกษตรกร  4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  5. เจ้าหน้าที่

การเงินและบัญชี  6.ผู้ประกอบการธุรกิจ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค**

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ					
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีแผ่นป้าย/เอกสาร เพื่อบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
1. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน					
2. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน					
3. โครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมใช้งานเสมอ					

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. ตะคร้ำเอน**

.....

.....

.....