

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา
จังหวัดสระแก้ว



จัดทำโดย
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. ๒๕๖๗

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

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

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางโดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน ๕ รายการ ของการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑) การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๒) การปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม
- ๓) การปฏิบัติงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
- ๔) การปฏิบัติงานสาธารณูปโภค
- ๕) การปฏิบัติงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

ใน ๔ ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ทั้ง ๕ ด้าน การกิจละ ๘๐ คน รวม ๔๐๐ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
๑) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๓	.๔๒๑	๙๖.๖๐	๒	มากที่สุด
๒) งานสวัสดิการสังคม	๔.๗๕	.๔๕๕	๙๕.๐๐	๕	มากที่สุด
๓) งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	๔.๗๘	.๔๖๕	๙๕.๖๐	๔	มากที่สุด
๔) งานสาธารณูปโภค	๔.๘๐	.๔๒๗	๙๖.๐๐	๓	มากที่สุด
๕) งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	๔.๘๔	.๔๘๔	๙๖.๘๐	๑	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	.๔๓๐	๙๖.๐๐		มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ ภารกิจงานสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และลำดับสุดท้ายคือ ภารกิจงานสวัสดิการสังคมผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สามารถนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานและมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงต่อไป

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว นอกจากนี้ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้ความรู้ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ยึดหลักหลักธรรมาภิบาล

๔. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการภารกิจงานสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย โดยควรและการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม แจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว สูงขึ้นในอนาคตต่อไป

๕. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ โดยเฉพาะงานสวัสดิการสังคม ควรให้บริการเป็นสถานการณ์เร่งด่วนและเชิงรุกเพื่อบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๖. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
๑ บทนำ.....	๑
หลักการและเหตุผล.....	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๔
ขอบเขตของการวิจัย.....	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๕
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากการวิจัย.....	๕
๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๗
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	๗
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	๑๓
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน.....	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๑๘
๓ วิธีดำเนินการวิจัย.....	๒๒
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๒๒
เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๒๓
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	๒๓
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒๔
๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒๕
ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	๒๕
ผลการศึกษาภารกิจงานสวัสดิการสังคม.....	๓๓
ผลการศึกษาภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้.....	๔๔
ผลการศึกษาภารกิจงานสาธารณสุข.....	๔๙
ผลการศึกษาภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม.....	๕๗
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน.....	๖๕
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	๖๘

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
๕ สรุปและอภิปรายผล.....	๖๙
ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	๖๙
ผลการศึกษาภารกิจงานสวัสดิการสังคม.....	๗๐
ผลการศึกษาภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้.....	๗๐
ผลการศึกษาภารกิจงานสาธารณูปโภค.....	๗๐
ผลการศึกษาภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม.....	๗๑
อภิปรายผล.....	๗๑
ข้อเสนอแนะ.....	๗๒
บรรณานุกรม.....	๗๔
ภาคผนวก.....	๗๘
คณะผู้วิจัย.....	๘๕

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
	ตอนที่ ๑ ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	
๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	๒๕
๒	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	๒๖
๓	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	๒๖
๔	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	๒๗
๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	๒๗
๖	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	๒๘
๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	๒๘
๘	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	๒๙
๙	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	๓๐
๑๐	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๓๑
๑๑	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	๓๒
	ตอนที่ ๒ ผลการศึกษาภารกิจงานสวัสดิการสังคม	
๑๒	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	๓๓
๑๓	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	๓๓
๑๔	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	๓๔
๑๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	๓๔
๑๖	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	๓๕
๑๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	๓๕
๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	๓๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๑๙ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	๓๗
๒๐ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	๓๘
๒๑ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๓๙
๒๒ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	๔๐
ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาการปฏิบัติงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	
๒๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	๔๑
๒๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	๔๑
๒๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	๔๒
๒๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	๔๒
๒๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	๔๓
๒๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	๔๓
๒๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	๔๔
๓๐ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	๔๕
๓๑ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	๔๖
๓๒ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๔๗
๓๓ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	๔๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
	ตอนที่ ๔ ผลการศึกษาภารกิจงานสาธารณสุขภาค	
๓๔	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	๔๙
๓๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	๔๙
๓๖	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	๕๐
๓๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	๕๐
๓๘	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	๕๑
๓๙	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	๕๑
๔๐	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	๕๒
๔๑	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	๕๓
๔๒	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	๕๔
๔๓	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๕๕
๔๔	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	๕๖
	ตอนที่ ๕ ผลการศึกษาภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	
๔๕	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	๕๗
๔๖	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	๕๗
๔๗	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	๕๘
๔๘	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	๕๘
๔๙	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	๕๙
๕๐	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	๕๙
๕๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	๖๐
๕๒	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	๖๑
๕๓	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	๖๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๕๔	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๖๓
๕๕	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	๖๔
	ตอนที่ ๖ สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน	
๕๖	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	๖๕
๕๗	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานสวัสดิการสังคม.....	๖๕
๕๘	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้.....	๖๖
๕๙	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานสาธารณูปโภค.....	๖๖
๖๐	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ตอนที่ ๗ สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	๖๗
๖๑	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้งหมด.....	๖๘

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดาเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการปกครองตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่นไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้ในระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดาเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประยุทธ์ หงส์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์, ๒๕๒๔: ๑๔)

สำหรับการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ ๒๐ ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเทียบเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ๓ ด้าน คือ ๑) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ ๒) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตาม

ป ร ะ เ มื น

๓) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการสาธารณะที่ดีขึ้น ไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น ๖ กลุ่มภารกิจ ได้แก่ ๑) ด้านการศึกษา ๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ ๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๖)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจ ให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น ๓ ส่วน คือ ๑) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม ๒) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ ๓) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย ๒ ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากใน

อดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง

ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่าง ๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๐) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านการบริหารจัดการ (๒) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (๓) ด้านการเงินและการคลัง และ (๔) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน ๔ มิติ ได้แก่ (๑) มิติด้านประสิทธิผล (๒) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (๓) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (๔) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ๒๒๒/๒๔๙๙ ลงวันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๙๙ เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ฉบับแก้ไขเมื่อ วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๘ ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการ

เปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๔๒ : ๑๖๙ -๑๗๐)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาในการบริหารจัดการทั้งด้าน บุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ให้เข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ ๕ องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ๑) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) ภารกิจงานสวัสดิการสังคม ๓) ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ๔) ภารกิจงานสาธารณสุขปศุสัตว์ ๕) ภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม ๒๕๖๗ รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๓ เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

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

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

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

๒. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๓. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, ๑๙๖๔, p.๒๙) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, ๑๙๗๑, p. ๓๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เดวิส (Davis, ๑๙๗๖, p. ๘๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, ๒๐๐๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

๗

ติน ปรัชญพฤทธิ (๒๕๕๒, หน้า ๓๕๑) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๒, หน้า ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัยญวีย์ เชิดชูภักกุล (๒๕๔๘, หน้า ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (๒๕๕๐, หน้า ๑๔๐, ๑๔๙) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

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

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, ๑๙๔๗) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มี ๕ ลำดับชั้น ดังนี้

๑. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย ๔ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

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

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

๕. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, ๑๙๗๒, pp. ๕๐๗-๕๓๒) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ ๕ ลำดับ มาเป็นความต้องการ ๓ ลำดับ คือ

๑. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับ ด้านร่างกายและด้านวัตถุ ในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีสุขสบายและปลอดภัย

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

๓. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick K. Herzberg, ๑๙๕๙) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

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

๑.๑ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

๑.๒ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

๑.๓ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

๒. ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของคุณคนมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

๒.๑ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของคุณคนการทำงาน

๒.๒ โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่คุณคนได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่คุณคนสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

๒.๔ สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

๒.๕ นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

๒.๖ สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

๒.๗ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่คุณคนถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

๒.๘ ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของคุณคนที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

๒.๙ วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนั้นมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลวินัย (๒๕๓๘, หน้า ๕ – ๘ อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, ๒๕๕๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

๕. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามাজัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น ๓ ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, ๒๕๓๔, หน้า ๓๙)

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

๓. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเล็ท (Millet, ๑๙๕๔, p. ๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม

๒. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

๕. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น ๓ วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง ๓ วิธี สำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอกับความต้องการ มีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการทั้ง ๓ วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่างถูกต้องและ

เหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยราชการ องค์กรของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ ในประเด็น ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (๒๕๓๕, หน้า ๑๓) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น ๒ ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (๒๕๓๖, หน้า ๑๓) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มณีวรรณ ตันไทย (๒๕๓๓, หน้า ๑๔) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าคือการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็น การศึกษาปฏิกิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าคือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคุลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๙) ได้เสนอความเห็น

ว่าบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. หน่วยงานที่ใช้บริการ
๒. การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
๓. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, ๑๙๗๗) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

๑. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
๓. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
๔. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ ๓ องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับการกระบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millettt อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, ๒๕๓๖, หน้า ๑๔-๑๕) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการ

สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (๒๕๔๖) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการ และอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

๑. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

๒. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน

๓. เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (๒๕๔๘, หน้า ๑๑-๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

๑. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดย

การให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน

วิสัยทัศน์

“องค์กรที่มีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นให้บริการสาธารณะ ยึดหลักธรรมาภิบาล และ
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

๑. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒. รักษาความสะอาด ของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๖. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
๙. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
๑๐. จัดให้มีตลาด
๑๑. จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
๑๒. จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะ และไฟฟ้าสำหรับใช้ในครัวเรือน อย่างทั่วถึง
๑๓. ปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ประวัติความเป็นมา

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ตั้งอยู่เลขที่ ๔๐๒ หมู่ ๒ ตำบลโคกลาน อำเภอ
ตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีระยะห่างจากอำเภอตาพระยาประมาณ ๑๗ กิโลเมตรและมีอาณา
เขตติดดังนี้

๑. ทิศเหนือ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา
๒. ทิศใต้ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง กิ่งอำเภอโคกสูง
๓. ทิศตะวันออก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลแซร์อ อำเภอดมฺพนานคร
๔. ทิศตะวันตก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา

เนื้อที่ พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีพื้นที่ประมาณ ๔๗.๘๔ ตารางกิโลเมตร (๒๙,๖๗๕ ไร่)

ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีสภาพเป็นพื้นที่ราบเชิงเขา มีลักษณะเป็นแอ่งก้นกระทะ มีสภาพเป็นดินเหนียวปนทรายไม่อุ้มน้ำ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาล้อมรอบ

จำนวนหมู่บ้าน ๖ หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ ๑ บ้านโคคลาน	หมู่ที่ ๒ บ้านซันม่วง
หมู่ที่ ๓ บ้านซันเม็ก	หมู่ที่ ๔ บ้านไทยสามัคคี
หมู่ที่ ๕ บ้านสองพี่น้อง	หมู่ที่ ๖ บ้านมะค่าปุม

ประชากร มีประชากรทั้งสิ้น ๗,๒๘๐ คน

แยกเป็นชาย ๓,๖๒๗ หญิง ๓,๖๕๓ คน จำนวน ๑,๙๓๐ ครัวเรือน

สภาพทางเศรษฐกิจ

ความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๔๕ คน/ตารางกิโลเมตร

- ราษฎรส่วนมากในพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม ทำนา – ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์

เกษตรกรรม	๘๐%	อื่นๆ	๒๐%
-----------	-----	-------	-----

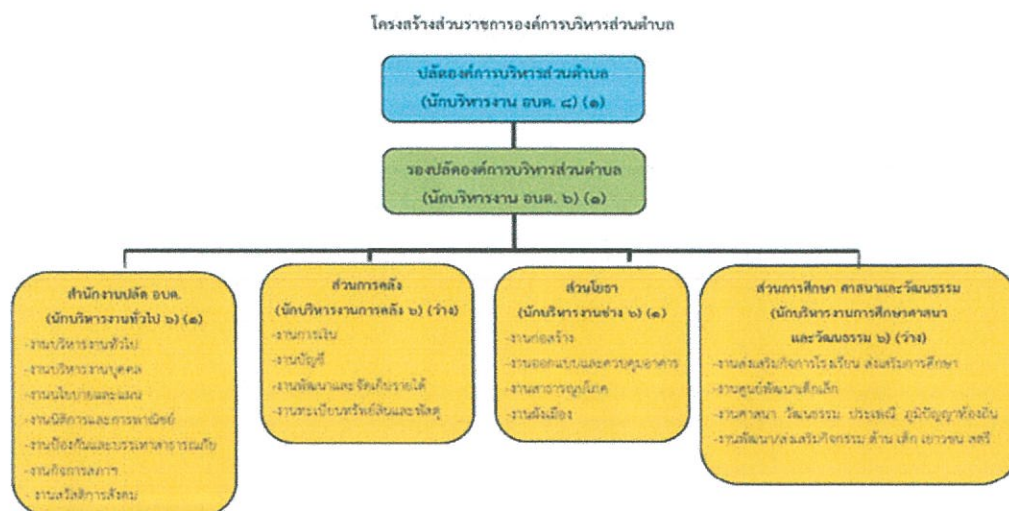
รับจ้างทั่วไป	๑๒%
---------------	-----

- หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ปั้มน้ำมันขนาดเล็ก (๑-๒ หัวจ่าย)	จำนวน ๘ แห่ง
----------------------------------	--------------

ปั้มน้ำมันขนาดใหญ่	จำนวน ๒ แห่ง
--------------------	--------------

โรงสีข้าวขนาดเล็ก	จำนวน ๗ แห่ง
-------------------	--------------



ติดต่อดีที่ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาน ๕๐๒ หมู่ ๒ ตำบลโคกกลาน อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ๓๑๑๔๐ โทร ๐๖๓ ๒๖๓๑๑๑๑ , ๐๖๓ ๒๖๓๑๑๑๑

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๖) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ รองลงมาคือภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ภารกิจงานด้านกองช่าง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๐ ภารกิจงานด้านกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๔๐ ตามลำดับ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ใน ๕ ภารกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๔๐ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ และภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ ตามโครงการชุมชนต้นแบบคัดแยกขยะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ ภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/งานสาธารณูปโภค ของกองช่าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และ ภารกิจงานด้านอื่น ๆ ตามโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๓) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ผลการสำรวจพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป จะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐งานด้านเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ และงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ

คณะผู้จัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจนิยง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผลการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้ ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้ (งานให้บริการรับชำระภาษีป้าย) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ๒) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ๓) งานด้านการควบคุมอาคาร (การขออนุญาตก่อสร้าง) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (งานให้บริการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ตามลำดับ

คณะผู้จัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (๒๕๖๓) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาวจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูก

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยาจังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ ๕ องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ๑) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) ภารกิจงานสวัสดิการสังคม ๓) ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ๔) ภารกิจงานสาธารณสุข ๕) ภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ปี ๒๕๖๗ ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานมีประชากรทั้งสิ้น ๗,๒๘๐ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ ๙๕% ความผิดพลาดไม่เกิน ๕% ดังสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๓) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = ๐.๐๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ ๓๗๙.๑๗ ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก ๒๑ คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๐๐ คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานใน ๔ องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ ๘๐ ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น ๖ ส่วน ได้แก่

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
๓. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๔. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ ๒ -๕ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ ๖ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

๒. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ ๒-๕ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ ๑ คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยใช้ช่วง ๕ คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, ๒๕๔๔, หน้า ๖๐)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้	
มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๐๐	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๐.๐๐ - ๘๙.๙๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๕๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

กลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๓๐.๐๐ - ๔๙.๙๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ ๒๙.๙๙	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
๒. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน อำเภอ
ตาพระยา จังหวัดสระแก้ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๒. ผลการศึกษาภารกิจงานสวัสดิการสังคม
๓. ผลการศึกษาภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
๔. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานสาธารณสุข
๕. ผลการศึกษาภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
๖. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน
๗. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

๑. ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๑.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๓	๕๓.๘๐
หญิง	๓๗	๔๖.๒๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ และร้อยละ ๔๖.๒๐ ตามลำดับ

๑.๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๑ ปี	๓	๓.๘๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๑	๒๖.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๓๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๑๘.๘๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๒.๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	๖.๑๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี โดยคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๐ มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๐ และอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ ตามลำดับ

๑.๑.๓ ระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๑	๓๘.๘๐
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๑๔	๑๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	๑๕	๑๘.๘๐
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	๑๒	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๐ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๑.๑.๔ อาชีพ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๖.๓๐
พนักงานองค์กรเอกชน	๒๑	๒๖.๓๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๒.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๓	๑๖.๒๐
รับจ้าง	๑๐	๑๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๒๐
เกษตรกร	๒๐	๒๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐ รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐ ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ตามลำดับ

๑.๑.๕ สถานภาพ

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๒๑	๒๖.๒๕
สมรส	๔๐	๕๐.๐๐
แยกกันอยู่	๕	๖.๒๕
หย่าร้าง/หม้าย	๑๔	๑๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ตามลำดับ

๑.๑.๖ รายได้

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๔	๑๗.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๘	๔๗.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๓	๑๖.๒๕
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๑	๑๓.๗๕
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๔	๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๕ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๕ และมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

๑.๑.๗ ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๓๓	๔๑.๒๕
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๘	๒๒.๕๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๑๙	๒๓.๗๕
๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.	๑๐	๑๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๕ รองลงมาสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ สะดวกมารับบริการรับบริการระหว่างช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

๑.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๑.๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
๑. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๔	.๔๑๔	๙๖.๘๐	๕	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	๔.๘๕	.๔๑๐	๙๗.๐๐	๖	มากที่สุด
๓. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	๔.๗๙	.๔๓๓	๙๕.๘๐	๙	มากที่สุด
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๔.๗๗	.๔๓๔	๙๕.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๕. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	๔.๘๙	.๔๐๒	๙๗.๘๐	๓	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	๔.๙๒	.๔๐๓	๙๘.๔๐	๑	มากที่สุด
๗. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	๔.๙๐	.๔๒๖	๙๘.๐๐	๒	มากที่สุด
๘. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	๔.๘๐	.๔๘๔	๙๖.๐๐	๘	มากที่สุด
๙. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	๔.๘๘	.๔๑๐	๙๗.๖๐	๔	มากที่สุด
๑๐. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	๔.๘๒	.๔๑๘	๙๖.๔๐	๗	มากที่สุด
รวม	๔.๘๕	.๔๕๐	๙๗.๐๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๔๐ รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๐ และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๐ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ลำดับ

๑.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	๔.๖๔	.๔๑๑	๙๒.๘๐	๘	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	๔.๗๖	.๔๙๕	๙๕.๒๐	๖	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๕	.๔๒๙	๙๕.๐๐	๗	มากที่สุด
๔. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	๔.๗๙	.๔๐๙	๙๕.๘๐	๓	มากที่สุด
๕. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	๔.๘๐	.๔๒๖	๙๖.๐๐	๒	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๗	.๔๒๓	๙๕.๔๐	๕	มากที่สุด
๗. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๔	.๓๖๘	๙๖.๘๐	๑	มากที่สุด
๘. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	๔.๗๙	.๔๐๙	๙๕.๘๐	๓	มากที่สุด
๙. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันท่วงที	๔.๗๘	.๔๔๓	๙๕.๖๐	๔	มากที่สุด
๑๐. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	๔.๖๔	.๔๗๔	๙๒.๘๐	๘	มากที่สุด
รวม	๔.๗๖	.๔๕๓	๙๕.๒๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานป้องกัน
 บรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
 ของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
 มากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย
 ร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิด
 เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร, การให้บริการตาม
 สิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ในขณะที่ความสุภาพ กริยา
 มารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้
 เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๘๐ ลำดับ

๑.๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๗	.๔๖๒	๙๗.๔๐	๖	มากที่สุด
๒. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	๔.๘๔	.๔๗๐	๙๖.๘๐	๘	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	.๔๖๖	๙๗.๐๐	๗	มากที่สุด
๔. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	๔.๙๔	.๔๕๖	๙๘.๘๐	๒	มากที่สุด
๕. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๙๘	.๔๕๙	๙๙.๖๐	๑	มากที่สุด
๖. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๙๒	.๔๙๓	๙๘.๔๐	๓	มากที่สุด
๗. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	๔.๘๙	.๔๒๖	๙๗.๘๐	๕	มากที่สุด
๘. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	๔.๙๐	.๔๕๓	๙๘.๐๐	๔	มากที่สุด
๙. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	๔.๘๒	.๔๑๘	๙๖.๔๐	๙	มากที่สุด
๑๐. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	.๔๘๖	๙๖.๐๐	๑๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๘	.๔๗๘	๙๗.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๘๐ และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๔๐ ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ลำดับ

๑.๒.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
๑. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๘๓	.๔๓๗	๙๖.๖๐	๕	มากที่สุด
๒. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	๔.๘๕	.๔๑๑	๙๗.๐๐	๓	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	๔.๘๖	.๔๑๒	๙๗.๒๐	๒	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	๔.๘๔	.๔๒๘	๙๖.๘๐	๔	มากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๙	.๔๔๒	๙๗.๘๐	๑	มากที่สุด
๖. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	๔.๘๑	.๔๔๕	๙๖.๒๐	๖	มากที่สุด
รวม	๔.๘๔	.๔๖๗	๙๖.๘๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๐ รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๐ และมีมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐๐ ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ ลำดับ

๒. ผลการศึกษาภารกิจงานสวัสดิการสังคม

๒.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๒	๔๐.๐๐
หญิง	๔๘	๖๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และร้อยละ ๔๐.๐๐ ตามลำดับ

๒.๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๑ ปี	๓	๓.๘๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๑	๒๖.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๓๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๑๘.๘๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๒.๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	๖.๑๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี โดยคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๐ มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นค่าร้อยละ ๑๒.๕๐ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๐ และอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ ตามลำดับ

๒.๑.๓ ระดับการศึกษา

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๕	๑๘.๘๐
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๑๔	๑๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	๓๑	๓๘.๘๐
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	๑๒	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๐ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๒.๑.๔ อาชีพ

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๖.๓๐
พนักงานองค์กรเอกชน	๒๑	๒๖.๓๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๒.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๓	๑๖.๒๐
รับจ้าง	๑๐	๑๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๒๐
เกษตรกร	๒๐	๒๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐ รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐ ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐๐ ตามลำดับ

๒.๑.๕ สถานภาพ

ตารางที่ ๑๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๓๒	๔๐.๐๐
สมรส	๓๙	๔๘.๘๐
แยกกันอยู่	๕	๖.๒๐
หย่าร้าง/หม้าย	๔	๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐ รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐ และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

๒.๑.๖ รายได้

ตารางที่ ๑๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๕,๐๐๑ บาท	๕	๖.๒๐
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖	๒๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔๓	๕๓.๘๐
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๑๖.๒๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓	๓.๘๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๐,๐๐๑–๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๑ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐ และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ ตามลำดับ

๒.๑.๗ ช่วงเวลาที่มารับบริการ
 ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น.	๔๖	๕๗.๕๐
๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น.	๑๘	๒๒.๕๐
๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น.	๑๓	๑๖.๒๐
๑๔.๐๑ – ๑๖.๓๐ น.	๓	๓.๘๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ รองลงมาสะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา ๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ สะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา ๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐ และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๑๔.๐๑ – ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม

๒.๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๑๙ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๖๖	.๔๗๒	๙๓.๒๐	๖	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	๔.๖๕	.๔๓๕	๙๓.๐๐	๗	มากที่สุด
๓. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	๔.๕๘	.๔๓๗	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๔.๕๖	.๔๗๔	๙๑.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๕. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	๔.๗๔	.๔๖๓	๙๔.๘๐	๓	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	๔.๘๓	.๔๕๑	๙๖.๖๐	๑	มากที่สุด
๗. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	๔.๗๕	.๔๗๙	๙๕.๐๐	๒	มากที่สุด
๘. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	๔.๖๓	.๔๙๗	๙๒.๖๐	๘	มากที่สุด
๙. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	๔.๗๓	.๔๑๐	๙๔.๖๐	๔	มากที่สุด
๑๐. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	๔.๗๑	.๔๔๓	๙๔.๒๐	๕	มากที่สุด
รวม	๔.๖๘	.๔๖๕	๙๓.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๖๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๙๕.๐๐ และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๘๐ ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๒๐

๒.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ ๒๐ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๔.๖๗	.๔๒๒	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	๔.๗๘	.๔๘๔	๙๕.๖๐	๘	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๓	.๔๙๔	๙๖.๖๐	๓	มากที่สุด
๔. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	๔.๘๒	.๔๑๒	๙๖.๔๐	๔	มากที่สุด
๕. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	๔.๘๔	.๔๙๕	๙๖.๘๐	๒	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๙	.๔๓๕	๙๕.๘๐	๗	มากที่สุด
๗. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๖	.๔๔๙	๙๗.๒๐	๑	มากที่สุด
๘. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	๔.๘๑	.๔๒๒	๙๖.๒๐	๕	มากที่สุด
๙. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันที่	๔.๘๐	.๔๕๖	๙๖.๐๐	๖	มากที่สุด
๑๐. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน	๔.๖๔	.๔๗๔	๙๒.๘๐	๑๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๘	.๔๔๙	๙๕.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน
 สวัสดิการสังคม ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของ
 ความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ
 ๙๗.๒๐ รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆคิดเป็นค่าเฉลี่ย
 ร้อยละ ๙๖.๘๐ และความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐
 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๘๐

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 ตารางที่ ๒๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่ง
 อำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๕	.๔๓๙	๙๕.๐๐	๗	มากที่สุด
๒. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	๔.๗๒	.๔๖๐	๙๔.๕๐	๙	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	.๔๖๖	๙๔.๖๐	๘	มากที่สุด
๔. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	๔.๘๙	.๔๒๖	๙๗.๘๐	๒	มากที่สุด
๕. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๕๗	๙๗.๖๐	๓	มากที่สุด
๖. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๗	.๔๙๓	๙๗.๔๐	๔	มากที่สุด
๗. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	๔.๘๖	.๔๗๗	๙๗.๒๐	๕	มากที่สุด
๘. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	๔.๙๐	.๔๑๑	๙๘.๐๐	๑	มากที่สุด
๙. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	๔.๘๑	.๔๑๙	๙๖.๒๐	๖	มากที่สุด
๑๐. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	.๔๕๒	๙๔.๐๐	๑๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๑	.๔๕๗	๙๖.๒๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน
 สวัสดิการสังคม ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของ
 ความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้อง
 ทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ
 และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๐ และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการ
 ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการ
 ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็น
 ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๐

๒.๒.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 ตารางที่ ๒๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๖๙	.๔๑๙	๙๓.๘๐	๕	มากที่สุด
๒. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	๔.๗๐	.๔๗๗	๙๔.๐๐	๔	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือ วันหยุดราชการ	๔.๗๑	.๔๐๘	๙๔.๒๐	๓	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	๔.๖๖	.๔๓๙	๙๓.๒๐	๖	มากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๕	.๔๕๑	๙๗.๐๐	๑	มากที่สุด
๖. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	๔.๘๐	.๔๖๐	๙๖.๐๐	๒	มากที่สุด
รวม	๔.๗๔	.๔๔๒	๙๔.๘๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน
 สวัสดิการสังคม ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของ
 ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น ๓
 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐
 รองลงมา มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ และมีการ
 ให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ และมีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
 ในขณะที่มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้ายคือคิด
 เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๒๐

๓. ผลการศึกษาภาระกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

๓.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๖๓.๗๕
หญิง	๒๙	๓๖.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕ และร้อยละ ๓๖.๒๕ ตามลำดับ

๓.๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๒๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๑ ปี	๒	๒.๕๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๔	๓๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๒๓.๘๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๒๑.๓๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี โดยคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๐ และอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ ตามลำดับ

๓.๑.๓ ระดับการศึกษา

ตารางที่ ๒๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๐	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๑๘	๒๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	๓๒	๔๐.๐๐
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	๑๐	๑๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

๓.๑.๔ อาชีพ

ตารางที่ ๒๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๖.๓๐
พนักงานองค์กรเอกชน	๘	๑๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๖.๓๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๓๒	๔๐.๐๐
รับจ้าง	๑๒	๑๕.๐๐
เกษตรกร	๑๘	๒๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ประกอบอาชีพประกอบพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และประกอบอาชีพรับราชการ และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ ตามลำดับ

๓.๑.๕ สถานภาพ

ตารางที่ ๒๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๓๑	๓๘.๘๐
สมรส	๔๓	๕๓.๘๐
แยกกันอยู่	๔	๕.๐๐
หย่าร้าง/หม้าย	๒	๒.๔๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐ ตามลำดับ

๓.๑.๖ รายได้

ตารางที่ ๒๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๘	๒๒.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๒๑.๓๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๖	๔๕.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๙	๑๑.๒๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๐ และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ ตามลำดับ

๓.๑.๗ ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ ๒๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น.	๔๖	๕๗.๕๐
๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น.	๑๘	๒๒.๕๐
๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น.	๑๓	๑๖.๒๐
๑๔.๐๑ – ๑๖.๓๐ น.	๓	๓.๘๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ รองลงมาสะดกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา ๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ สะดกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา ๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐ และสะดกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๑๔.๐๑ – ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ ตามลำดับ

๓.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

๓.๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๓๐ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๗๒	.๔๖๑	๙๔.๔๐	๖	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	๔.๗๓	.๔๑๙	๙๔.๖๐	๕	มากที่สุด
๓. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	๔.๖๗	.๔๓๓	๙๓.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๔.๖๙	.๔๕๒	๙๓.๘๐	๘	มากที่สุด
๕. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	๔.๘๐	.๔๓๕	๙๖.๐๐	๒	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	๔.๘๖	.๔๒๘	๙๗.๒๐	๑	มากที่สุด
๗. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	๔.๗๙	.๔๒๖	๙๕.๘๐	๓	มากที่สุด
๘. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	๔.๖๘	.๔๘๔	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด
๙. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	๔.๗๔	.๔๑๐	๙๔.๖๐	๔	มากที่สุด
๑๐. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	๔.๗๑	.๔๕๑	๙๔.๐๐	๗	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	.๔๖๗	๙๕.๐๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๐ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาคือป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๔๐ ตามลำดับ

๓.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ ๓๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๔.๖๖	.๔๒๙	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	๔.๗๕	.๔๔๕	๙๕.๐๐	๘	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๗	.๔๖๙	๙๕.๔๐	๖	มากที่สุด
๔. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	๔.๘๐	.๔๑๙	๙๖.๐๐	๓	มากที่สุด
๕. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	๔.๘๑	.๔๒๖	๙๖.๒๐	๒	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๖	.๔๒๓	๙๕.๒๐	๗	มากที่สุด
๗. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๒	.๔๗๗	๙๖.๔๐	๑	มากที่สุด
๘. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	๔.๗๘	.๔๑๓	๙๕.๖๐	๕	มากที่สุด
๙. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	๔.๗๙	.๔๔๓	๙๕.๘๐	๔	มากที่สุด
๑๐. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	๔.๖๔	.๔๗๔	๙๒.๘๐	๑๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๖	.๔๐๑	๙๕.๒๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจการงานเร่งรัด และจัดเก็บรายได้ ในส่วนของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมาคือความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงานมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๘๐ ตามลำดับ

๓.๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 ตารางที่ ๓๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจ
 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๕	.๔๗๕	๙๕.๐๐	๖	มากที่สุด
๒. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	๔.๗๒	.๔๒๕	๙๔.๔๐	๘	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	.๔๔๓	๙๔.๖๐	๗	มากที่สุด
๔. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	๔.๘๙	.๔๑๒	๙๗.๘๐	๑	มากที่สุด
๕. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๗๑	๙๗.๖๐	๒	มากที่สุด
๖. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๗	.๔๕๒	๙๗.๔๐	๓	มากที่สุด
๗. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	๔.๘๐	.๔๕๖	๙๖.๐๐	๕	มากที่สุด
๘. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	๔.๘๑	.๔๔๓	๙๖.๒๐	๔	มากที่สุด
๙. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	๔.๗๑	.๔๕๘	๙๔.๒๐	๙	มากที่สุด
๑๐. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	.๔๘๖	๙๒.๐๐	๑๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๘	.๔๕๖	๙๕.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานเร่งรัด และจัดเก็บรายได้ ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๐ รองลงมาคือความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๐ ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

๓.๒.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 ตารางที่ ๓๓ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๘๒	.๔๒๕	๙๖.๔๐	๔	มากที่สุด
๒. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	๔.๘๕	.๔๑๓	๙๗.๐๐	๓	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือ วันหยุดราชการ	๔.๘๖	.๔๔๒	๙๗.๒๐	๒	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	๔.๘๓	.๔๓๖	๙๖.๖๐	๕	มากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๙	.๔๗๙	๙๗.๖๐	๑	มากที่สุด
๖. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	๔.๘๑	.๔๖๔	๙๖.๒๐	๖	มากที่สุด
รวม	๔.๘๔	.๔๗๐	๙๖.๘๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๓ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานเร่งรัด และจัดเก็บรายได้ ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาคือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๐ และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐ ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ ตามลำดับ

๔. ผลการศึกษารากิจงานด้านงานสาธารณสุขโลก

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๓๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๓๕.๐๐
หญิง	๕๒	๖๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ และร้อยละ ๓๕.๐๐ ตามลำดับ

๔.๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๓๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๑ ปี	๓	๓.๗๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๕	๓๑.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗	๒๑.๒๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๑๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี โดยคิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ และอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ตามลำดับ

๔.๑.๓ ระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๒	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๑๘	๒๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	๒๐	๒๕.๐๐
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	๑๐	๑๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

๔.๑.๔ อาชีพ

ตารางที่ ๓๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๖.๓๐
พนักงานองค์กรเอกชน	๘	๑๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๖.๓๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๘	๒๒.๕๐
รับจ้าง	๑๒	๑๕.๐๐
เกษตรกร	๓๒	๔๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงประกอบอาชีพรับประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และประกอบอาชีพรับราชการ และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ ตามลำดับ

๔.๑.๕ สถานภาพ

ตารางที่ ๓๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๓๑	๓๘.๘๐
สมรส	๔๓	๕๓.๘๐
แยกกันอยู่	๔	๕.๐๐
หย่าร้าง/หม้าย	๒	๒.๔๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐ ตามลำดับ

๔.๑.๖ รายได้

ตารางที่ ๓๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๘	๒๒.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๖	๔๕.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๗	๒๑.๓๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๙	๑๑.๒๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๐ และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ ตามลำดับ

๔.๑.๗ ช่วงเวลาที่มารับบริการ
 ตารางที่ ๔๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น.	๔๖	๕๗.๕๐
๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น.	๑๕	๑๘.๘๐
๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น.	๑๖	๒๐.๐๐
๑๔.๐๑ – ๑๖.๓๐ น.	๓	๓.๗๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ รองลงมาสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา ๑๔.๐๑ – ๑๖.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ตามลำดับ

๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจดำเนินงานสาธารณูปโภค

๔.๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๔๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๗๒	.๔๔๗	๙๔.๕๐	๘	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	๔.๗๓	.๔๓๗	๙๔.๖๐	๗	มากที่สุด
๓. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	๔.๖๗	.๔๖๒	๙๓.๕๐	๙	มากที่สุด
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๔.๗๔	.๔๕๖	๙๔.๘๐	๖	มากที่สุด
๕. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	๔.๘๖	.๔๘๑	๙๗.๒๐	๒	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	๔.๘๙	.๔๕๙	๙๗.๘๐	๑	มากที่สุด
๗. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	๔.๘๕	.๔๒๖	๙๗.๐๐	๓	มากที่สุด
๘. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	๔.๗๔	.๔๔๓	๙๔.๘๐	๖	มากที่สุด
๙. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	๔.๗๘	.๔๐๘	๙๕.๖๐	๔	มากที่สุด
๑๐. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	๔.๗๗	.๔๗๐	๙๕.๔๐	๕	มากที่สุด
รวม	๔.๗๗	.๔๗๓	๙๕.๗๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๔๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจดำเนินงานสาธารณูปโภค ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๗๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๐ รองลงมา ได้แก่ ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๐ และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐ ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๕๐ ตามลำดับ

๔.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ ๔๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๔.๖๗	.๔๒๖	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	๔.๗๘	.๔๓๕	๙๕.๖๐	๘	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๓	.๔๑๘	๙๖.๖๐	๓	มากที่สุด
๔. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	๔.๘๒	.๔๕๖	๙๖.๔๐	๔	มากที่สุด
๕. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	๔.๘๔	.๔๐๗	๙๖.๘๐	๒	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๙	.๔๔๑	๙๕.๘๐	๗	มากที่สุด
๗. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๖	.๔๑๙	๙๗.๒๐	๑	มากที่สุด
๘. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	๔.๘๑	.๔๕๘	๙๖.๒๐	๕	มากที่สุด
๙. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทัน่วงที	๔.๘๐	.๔๔๗	๙๖.๐๐	๖	มากที่สุด
๑๐. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	๔.๖๔	.๔๓๗	๙๒.๘๐	๑๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๘	.๔๒๗	๙๕.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๔๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานงาน
 สาธารณูปโภค ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของ
 ความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ
 ๙๗.๒๐ รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆคิดเป็นค่าเฉลี่ย
 ร้อยละ ๙๖.๘๐ และความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐
 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๘๐ ตามลำดับ

๔.๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 ตารางที่ ๔๓ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่ง
 อำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๕	.๕๗๒	๙๕.๐๐	๗	มากที่สุด
๒. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	๔.๗๒	.๕๕๙	๙๔.๕๐	๙	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	.๕๖๙	๙๔.๖๐	๘	มากที่สุด
๔. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	๔.๘๙	.๕๘๖	๙๗.๘๐	๒	มากที่สุด
๕. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๘	.๕๒๖	๙๗.๖๐	๓	มากที่สุด
๖. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๗	.๕๕๙	๙๗.๕๐	๔	มากที่สุด
๗. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	๔.๘๖	.๕๕๑	๙๗.๒๐	๕	มากที่สุด
๘. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	๔.๙๐	.๕๙๒	๙๘.๐๐	๑	มากที่สุด
๙. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	๔.๘๑	.๕๖๑	๙๖.๒๐	๖	มากที่สุด
๑๐. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	.๕๐๑	๙๕.๐๐	๑๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๑	.๕๐๖	๙๖.๒๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๔๓ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านงาน
 สาธารณูปโภค ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความ
 พึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น
 ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จาก
 ประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุด
 บริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๐ และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ
 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้
 ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ
 ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

๔.๒.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 ตารางที่ ๔๔ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๙๑	.๔๗๘	๙๘.๒๐	๒	มากที่สุด
๒. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	๔.๙๐	.๔๖๑	๙๘.๐๐	๓	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือ วันหยุดราชการ	๔.๙๒	.๔๖๒	๙๘.๔๐	๑	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	๔.๘๖	.๔๐๓	๙๗.๒๐	๔	มากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๕	.๔๒๙	๙๗.๐๐	๕	มากที่สุด
๖. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	๔.๗๓	.๔๗๒	๙๔.๖๐	๖	มากที่สุด
รวม	๔.๘๖	.๔๕๗	๙๗.๒๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๔๔ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการกิจด้านงานสาธารณูปโภค
 ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจใน
 ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับ
 แรก ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๔๐ รองลงมา
 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๒๐ และมีการจัดตั้งศูนย์
 ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการ
 ในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ

๕. ผลการศึกษากิจการงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

๕.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๕.๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๔๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๑	๓๘.๗๕
หญิง	๔๙	๖๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ และร้อยละ ๓๘.๗๕ ตามลำดับ

๕.๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๔๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๑ ปี	๑๓	๑๖.๓๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๐	๒๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๒๑.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๑๘.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๑๗.๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑	๑.๒๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ อายุ น้อยกว่า ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๐ และอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ ตามลำดับ

๕.๑.๓ ระดับการศึกษา

ตารางที่ ๔๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๔	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๓.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	๑๔	๑๗.๕๐
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	๙	๑๑.๒๐
ปริญญาตรี	๒๒	๒๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๐ และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ ตามลำดับ

๕.๑.๔ อาชีพ

ตารางที่ ๔๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๖.๓๐
พนักงานองค์กรเอกชน	๕	๖.๓๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๖๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๑	๑๓.๘๐
รับจ้าง	๑๒	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๑๗.๕๐
เกษตรกร	๓๐	๓๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๐ ประกอบอาชีพรับราชการ และประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐ ตามลำดับ

๕.๑.๕ สถานภาพ

ตารางที่ ๔๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๓๑	๓๘.๘๐
สมรส	๓๘	๔๗.๕๐
แยกกันอยู่	๔	๕.๐๐
หย่าร้าง/หม้าย	๗	๘.๘๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

๕.๑.๖ รายได้

ตารางที่ ๕๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๘	๒๒.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๔๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๗	๒๑.๒๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒	๑๕.๐๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑	๑.๓๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๐ มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ตามลำดับ

๕.๑.๗ ช่วงเวลาที่มารับบริการ
 ตารางที่ ๕๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๔๐	๕๐.๐๐
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๖	๒๐.๐๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๒๐	๒๕.๐๐
๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.	๔	๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ สะดวกมารับบริการรับบริการระหว่างช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ

๕.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

๕.๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๕๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๗๘	.๔๕๘	๙๕.๖๐	๔	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	๔.๗๑	.๔๔๖	๙๔.๒๐	๕	มากที่สุด
๓. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	๔.๗๓	.๔๓๗	๙๔.๖๐	๗	มากที่สุด
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๔.๗๐	.๔๒๘	๙๔.๐๐	๑๐	มากที่สุด
๕. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	๔.๗๙	.๔๙๒	๙๕.๘๐	๓	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	๔.๗๖	.๔๖๘	๙๕.๒๐	๕	มากที่สุด
๗. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	๔.๗๒	.๔๔๒	๙๔.๕๐	๘	มากที่สุด
๘. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	๔.๘๔	.๔๐๑	๙๖.๘๐	๒	มากที่สุด
๙. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	๔.๗๔	.๔๗๓	๙๔.๘๐	๖	มากที่สุด
๑๐. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	๔.๙๔	.๔๖๙	๙๘.๘๐	๑	มากที่สุด
รวม	๔.๗๗	.๔๔๗	๙๕.๕๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๕๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๘๐ รองลงมาคือการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๙๖.๘๐ และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ

๕.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ ๕๓ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	๔.๙๐	.๔๖๐	๙๘.๐๐	๔	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	๔.๙๑	.๔๔๑	๙๘.๒๐	๓	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๙๒	.๔๓๘	๙๘.๔๐	๒	มากที่สุด
๔. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	๔.๘๙	.๔๘๙	๙๗.๘๐	๕	มากที่สุด
๕. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	๔.๘๘	.๔๓๐	๙๗.๖๐	๖	มากที่สุด
๖. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕	.๔๕๑	๙๗.๐๐	๗	มากที่สุด
๗. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๐	.๔๗๖	๙๖.๐๐	๑๐	มากที่สุด
๘. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	๔.๘๑	.๔๓๒	๙๖.๒๐	๙	มากที่สุด
๙. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันท่วงที	๔.๘๒	.๔๒๙	๙๖.๔๐	๘	มากที่สุด
๑๐. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	๔.๙๔	.๔๓๕	๙๘.๘๐	๑	มากที่สุด
รวม	๔.๘๗	.๔๑๘	๙๗.๕๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๓ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๕๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๘๐ รองลงมา ได้แก่ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๔๐ และความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๒๐ ในขณะที่ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ตามลำดับ

๕.๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๕๔ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๕	.๔๓๗	๙๙.๐๐	๑	มากที่สุด
๒. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	๔.๙๓	.๔๖๕	๙๘.๖๐	๓	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๑	.๔๓๘	๙๘.๒๐	๔	มากที่สุด
๔. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	๔.๘๖	.๔๕๘	๙๗.๒๐	๗	มากที่สุด
๕. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๙๐	.๕๐๒	๙๘.๐๐	๕	มากที่สุด
๖. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๙	.๔๓๑	๙๗.๘๐	๖	มากที่สุด
๗. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	๔.๘๔	.๔๗๑	๙๖.๘๐	๙	มากที่สุด
๘. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	๔.๗๖	.๔๒๘	๙๕.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๙. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	๔.๙๔	.๔๔๔	๙๘.๘๐	๒	มากที่สุด
๑๐. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	.๔๖๔	๙๗.๐๐	๘	มากที่สุด
รวม	๔.๘๘	.๔๓๒	๙๗.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๔ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๐๐ รองลงมา ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๘๐ และความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๖๐ ในขณะที่การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ

๕.๒.๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 ตารางที่ ๕.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = ๘๐		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	๔.๙๑	.๔๑๗	๙๘.๒๐	๒	มากที่สุด
๒. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	๔.๙๐	.๔๖๓	๙๘.๐๐	๓	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือ วันหยุดราชการ	๔.๘๐	.๔๒๙	๙๖.๐๐	๕	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	๔.๙๒	.๔๓๑	๙๘.๔๐	๑	มากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	.๔๔๖	๙๖.๒๐	๔	มากที่สุด
๖. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	๔.๗๘	.๔๔๙	๙๕.๖๐	๖	มากที่สุด
รวม	๔.๘๕	.๔๕๑	๙๗.๐๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕.๕ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานส่งเสริม
 การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
 ร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
 ที่สุดเป็น ๓ ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย
 ละ ๙๘.๔๐ รองลงมา มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๒๐
 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ในขณะที่มีการให้หน่วย
 บริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้ายคือคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ
 ๙๕.๖๐ ตามลำดับ

๖. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละด้าน

๖.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 ตารางที่ ๕๖ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในการปฏิบัติงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	๔.๘๕	.๔๕๐	๙๕.๐๐	๔	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔.๗๖	.๔๕๓	๙๕.๒๐	๓	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	.๔๗๘	๙๗.๖๐	๑	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	๔.๘๔	.๔๖๗	๙๖.๘๐	๒	มากที่สุด
รวม	๔.๘๓	.๔๒๑	๙๖.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๐ ด้านกระบวนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

๖.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม
 ตารางที่ ๕๗ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	๔.๗๕	.๔๕๖	๙๕.๐๐	๓	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔.๗๖	.๔๔๙	๙๕.๒๐	๒	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	.๔๕๗	๙๕.๖๐	๑	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	๔.๗๒	.๔๔๒	๙๔.๔๐	๔	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	.๔๕๕	๙๕.๐๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๗ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๐ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๔๐ ตามลำดับ

๖.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
 ตารางที่ ๕๘ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการการปฏิบัติงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	๔.๗๕	.๕๖๗	๙๕.๐๐	๔	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔.๗๖	.๕๐๑	๙๕.๒๐	๓	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	.๕๕๖	๙๕.๖๐	๒	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	๔.๘๔	.๕๗๐	๙๖.๘๐	๑	มากที่สุด
รวม	๔.๗๘	.๕๖๕	๙๕.๖๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๘ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๙๕.๒๐ และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

๖.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานสาธารณูปโภค
 ตารางที่ ๕๙ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานสาธารณูปโภค

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	๔.๗๗	.๕๖๗	๙๕.๔๐	๔	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔.๗๘	.๕๔๖	๙๕.๖๐	๓	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	.๕๖๑	๙๖.๒๐	๒	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๕๓๙	๙๗.๖๐	๑	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	.๕๒๗	๙๖.๐๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๕๙ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านงานสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ

๖.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
 ตารางที่ ๖๐ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในการปฏิบัติงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	๔.๗๗	.๔๔๗	๙๕.๔๐	๔	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔.๘๗	.๔๑๘	๙๗.๔๐	๒	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	.๔๓๒	๙๗.๖๐	๑	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	.๔๕๑	๙๗.๐๐	๓	มากที่สุด
รวม	๔.๘๔	.๔๘๔	๙๖.๘๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๖๐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐ และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ

๗. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๖๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
๑) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๓	.๔๒๑	๙๖.๖๐	๒	มากที่สุด
๒) งานสวัสดิการสังคม	๔.๗๕	.๔๕๕	๙๕.๐๐	๕	มากที่สุด
๓) งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	๔.๗๘	.๔๖๕	๙๕.๖๐	๔	มากที่สุด
๔) งานสาธารณสุข	๔.๘๐	.๔๒๗	๙๖.๐๐	๓	มากที่สุด
๕) งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	๔.๘๔	.๔๘๔	๙๖.๘๐	๑	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	.๔๓๐	๙๖.๐๐		มากที่สุด

จากตารางที่ ๖๑ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ ภารกิจงานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และลำดับสุดท้ายคือ ภารกิจงานสวัสดิการสังคมผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในภารกิจงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจงานสวัสดิการสังคม ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ภารกิจงาน สาธารณูปโภค และภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน ๗,๒๕๐ คน ในการหา ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดย กำหนดความเชื่อมั่นที่ ๙๕% ความผิดพลาดไม่เกิน ๕% ดังสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๓) จะได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ ๓๗๙.๑๗ ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง อีก ๒๑ คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๐๐ คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการใน ๔ ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรชั้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ ๑๐๐ คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือก แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานองค์กรเอกชน สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในภารกิจงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาคือด้านช่องทางการ ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๐ ด้านกระบวนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาการบริการกิจการงานสวัสดิการสังคม

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับการบริการกิจการงานสวัสดิการสังคม มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานสวัสดิการสังคม

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจการงานสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในการกิจการงานสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๐ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๔๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาการบริการงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับการบริการงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการการบริการงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ผู้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการการบริการงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๙๕.๒๐ และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาการบริการงานด้านงานสาธารณสุขโรค

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับการบริการงานด้านงานสาธารณสุขโรค มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านงานสาธารณสุขโรค

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านงานสาธารณูปโภค

ผู้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการภารกิจงานด้านงานสาธารณูปโภค ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๐ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม มีจำนวน ๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๑ – ๓๐ ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา ๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

ผู้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๗๖ รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐ และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภารกิจ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ในภารกิจงานสวัสดิการสังคม งานสวัสดิการสังคม งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานสาธารณูปโภค และงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ ภารกิจงานสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และลำดับสุดท้ายคือ ภารกิจงานสวัสดิการสังคมผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น

ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๔๕.๐๐ ตามลำดับซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของ สำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และ คณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดย พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน ใน ๕ การกิจ การกิจ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๔๕ ขึ้นไป จะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้สอดคล้องกับผล การศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้วมี วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาภารกิจงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๐ ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๔๐ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ และภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๔๕ ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับผลการศึกษาของการประเมินของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับ ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๔๕ ขึ้นไป จะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม และสอดคล้องกับคณะวิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๔๕ ขึ้นไป จะได้คะแนน ๑๐ คะแนน เต็ม

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สามารถนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานและมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงต่อไป

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว นอกจากนี้ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้ความรู้ความสามารถ มีจิตใจการให้บริการและทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ยึดหลักหลักธรรมาภิบาล

๔. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการภารกิจงานสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย โดยควรและการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการการมีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม แจ้งข่าวสารดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว สูงขึ้นในอนาคตต่อไป

๕. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันที่ โดยเฉพาะงานสวัสดิการสังคม ควรให้บริการเป็นสถานการณ์เร่งด่วนและเชิงรุกเพื่อบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๖. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๖). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๗). ออนไลน์. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๒) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :วิญญูชน, ๒๕๕๒.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๐). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- คณะกรรมการตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นประจำปี พ.ศ.๒๕๕๓. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๕๙). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ ๒๕๕๙. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๕๙). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ ๒๕๕๙. องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ ๒๕๖๐. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๖๔). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๖๔). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย จังหวัดสระแก้ว.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๖๔). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จังหวัดสระแก้ว.

คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์. (๒๕๖๔) การสำรวจและการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง อำเภอ เมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

ชัยวุฒิย์ เชิดชูกิจกุล. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร-มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (๒๕๔๘). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนิน ชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔. (พิมพ์ครั้งที่ ๑): ไทยวัฒนาพานิช.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (๒๕๔๒). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. สาขาในแผน จังหวัดสระบุรี.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (๒๕๓๖). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการ แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร-ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลนครอุบลราชธานี. (๒๕๕๓). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ เทศบาลนครอุบลราชธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัด อุบลราชธานี. (เอกสารอัดสำเนา).

บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๓). การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บรรจบ กาญจนดุล. (๒๕๓๕). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ:คุรุสภา ลาดพร้าว.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (๒๕๒๖) การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พีระพริ้นา.

ประยูร กาญจนกุล. (๒๕๒๓). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๒). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด.

มณีวรรณ ต้นไทย. (๒๕๓๓). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง. (๒๕๕๓).โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ ๒๕๕๓. เทศบาลตำบลล้อมแรด จังหวัดลำปาง.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (๒๕๔๖). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ.(๒๕๖๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ปีงบประมาณ ๒๕๖๒. องค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (๒๕๕๐). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๔๖). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖.

อุทัย หิรัญโต. (๒๕๒๓). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Alderfer, Clayton P. (๑๙๗๒). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.

Davis, K. (๑๙๖๗). Human relation at work : The dynamic of organizational behavior. New York: Mc.Graw-Hill

- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. 1st ed., New York: Wiley.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Lucy, W.H., Gilbert, D., and G. Birkhead. 1988. Equity in local service distribution. Public Administration Review 48 (6): 688-698.
- Maslow, A.H. (1954). Motivation and personality. New York: Harper.
- Millet, John David. (1959). Management in the public service: the quest for effective performance. McGraw-Hill.
- Quirk, R. (1963). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.
- Vroom, Victor. (1968). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.
- Wallenstein, H. (1990). A Dictionary of Psychology. Maryland: Penguin.
- Wit, Daniel. (1967). A Comparative Survey of Local Government and Administration. Bangkok : Kurusapha Press.
- Wollman, Thomas E. (1968). Education and Organizational Leadership in Elementary Schools. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Yamene, Taro. (1967). Statistics : An introduction analysis (2nd ed.). New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการกระบวนกรให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๖ ส่วน คือ

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนกรให้บริการ
- ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

๑. เพศ () ๑. ชาย () ๒. หญิง

๒. อายุ () ๑. ต่ำกว่า ๒๑ ปี () ๒. ๒๑-๓๐ ปี () ๓. ๓๑-๔๐ ปี
() ๔. ๔๑-๕๐ ปี () ๕. ๕๑-๖๐ ปี () ๖.
มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด () ๑. ประถมศึกษา
() ๒. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
() ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า
() ๔. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า
() ๕. ปริญญาตรี
() ๖. สูงกว่าปริญญาตรี
() ๗. อื่นๆ โปรดระบุ

๔. อาชีพหลัก () ๑. รับราชการ () ๒. พนักงานองค์กรเอกชน
() ๓. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() ๕. รับจ้าง () ๖. นักเรียน/นักศึกษา
() ๗. เกษตรกร () ๘. อื่นๆ โปรดระบุ

๕. สถานภาพ () ๑. โสด () ๒. สมรส
() ๓. แยกกันอยู่ () ๔. หย่าร้าง/หม้าย

๖. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

() ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๑ บาท () ๒. ๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท
() ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท () ๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
() ๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

๗. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง ๑ ข้อ)

() ๑. ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. () ๒. ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.
() ๓. ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. () ๔. ๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว					
๓. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่					
๕. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน					
๖. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
๗. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
๘. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน					
๙. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง					
๑๐. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					
๒. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย					
๓. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร					
๕. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ					
๖. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๗. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
๘. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
๙. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันที่					
๑๐. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม					
๕. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ					
๖. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ					
๗. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ					
๘. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน					
๙. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
๑๐. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
๒. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล					
๓. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ					
๔. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย					
๕. มีการให้บริการนอกสถานที่					
๖. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่					

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน

ภาพกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

โครงการฝึกปฏิบัติการป้องกันอัคคีภัยในโรงเรียน/ศพด. ในตำบลโคคลาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567



วันศุกร์ ที่ 23 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2567 องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน นำโดย นายอิศวร งามสอน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน พร้อมด้วย คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน หัวหน้าส่วนบริหารงานราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ผู้นำชุมชนและประชาชนตำบลโคคลาน ร่วมเข้าโครงการฝึกปฏิบัติการป้องกันอัคคีภัยในโรงเรียน/ศพด. ในตำบลโคคลาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

โครงการส่งเสริมพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567



โครงการส่งเสริมพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 วันพฤหัสบดี ที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2567

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว



โครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ประจำปีงบประมาณ 2567



โครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก ประจำปีงบประมาณ 2567

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรมรณรงค์ การฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย ประจำปีงบประมาณ 2567 ในวันที่ 24-30 มิถุนายน 2567 , 1 กรกฎาคม 2567 เพื่อควบคุมการกระจายพันธุ์และ ป้องกันการเกิดโรคไข้เลือดออกและไข้มาลาเรีย ร่วมกับผู้นำชุมชน และ อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน หยอดทรายอะเบท ทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ ลูกน้ำยุงลาย ในชุมชนหมู่ที่ 1 - 6 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียน และวัดใน พื้นที่ตำบลโคคลาน อ.ตาพระยา จ.สระแก้ว



โครงการสร้างเครือข่ายถ่ายทอดความรู้ด้านป้องกันอัคคีภัยด้านสาธารณสุขหรือสาธารณสุขฉุกเฉินประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566



คณะผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงนุช ศรีสุข	หัวหน้าโครงการวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญญาดา	กระจำจั่ง นักวิจัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ญาณิน	พัตโสภา นักวิจัย