



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

พ.ศ. 2563



คำนำ

ในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะสำหรับองค์กรภาคราชการ คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก พบว่ามีประชาชนเกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการให้บริการจึงต้องมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต จากกระแสความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในฐานะของผู้มารับบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ เป็นปัจจัยส่งเสริมให้องค์กรภาคราชการประสบความสำเร็จและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การวัดคุณภาพการบริการ จึงเป็นสิ่งท้าทายของผู้บริหารทุกยุคสมัย ภาครัฐให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการจากมุมมองของประชาชน ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าทำให้องค์กรมีการพัฒนามากที่สุด การยกระดับคุณภาพการบริการ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญ ที่ภาคราชการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นที่แท้จริงต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านการศึกษา 2) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ทั้ง 4 ด้าน 4 ภารกิจๆ ละ 96 คน รวม 384 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจด้านการศึกษา	4.78	0.68	95.55	1	มากที่สุด
2. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.64	0.68	92.74	2	มากที่สุด
3. ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	4.49	0.68	89.84	3	มาก
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.39	0.68	87.76	4	มาก
รวม	4.57	0.68	91.47		มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.47 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 รองลงไปเป็นภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.74 ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.84 และในส่วนภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.76 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

- ❖ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นล่าช้า

ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- ❖ การพัฒนาระบบเสียงตามสาย บางแห่งใช้การไม่ได้มานานแล้ว บางแห่งชำรุด

ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ❖ การบริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนอย่างเต็มใจ และทำงานอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- ❖ การปรับปรุงถนนภายในเขต และทำความสะอาดถนนให้ดีขึ้น
- ❖ การตัดหญ้าบริเวณไหล่ทาง

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความหมายความพึงพอใจ	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	10
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา.....	29
ผลการศึกษาภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	37

สารบัญ (ต่อ)

ผลการศึกษารากิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่.....	45
ผลการศึกษารากิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	53
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน	61
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	65
5 สรุปและอภิปรายผล.....	66
ผลการศึกษารากิจด้านการศึกษา.....	66
ผลการศึกษารากิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	67
ผลการศึกษารากิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่.....	67
ผลการศึกษารากิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	68
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	73
คณะผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้าที่
บทที่ 4	
ตอนที่ 1 ผลการศึกษากิจการด้านการศึกษา	
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	29
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	30
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	30
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	31
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	31
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	32
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะดวงมารับบริการ.....	32
4-8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	33
4-9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	34
4-10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	35
4-11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	36
ตอนที่ 2 ผลการศึกษากิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	37
4-13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	37
4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	38
4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	38
4-16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	39
4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	39
4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะดวงมารับบริการ.....	40
4-19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที่
4-20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	42
4-21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	43
4-22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	44
ตอนที่ 3 ผลการศึกษากิจการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	
4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	45
4-24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	45
4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	46
4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	46
4-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	47
4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	47
4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	48
4-30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	49
4-31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	50
4-32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	51
4-33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	52
ตอนที่ 4 ผลการศึกษากิจการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	53
4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	53
4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	54
4-37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที่
4-38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	55
4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	55
4-40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	56
4-41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	57
4-42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	58
4-43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	59
4-44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	60
ตอนที่ 5 สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละด้าน	
4-45 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในการศึกษาด้านการศึกษา.....	61
4-46 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในการศึกษาด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	62
4-47 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในการศึกษาด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่.....	63
4-48 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในการศึกษาด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	64
ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	
4-49 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อนงคณาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (อนงคณาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ดังนั้น การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจ ทางการปกครอง และมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดงานวิจัย ฉบับนี้ขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจด้านการศึกษา
2. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2563 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ ของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการในแต่ละด้าน

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

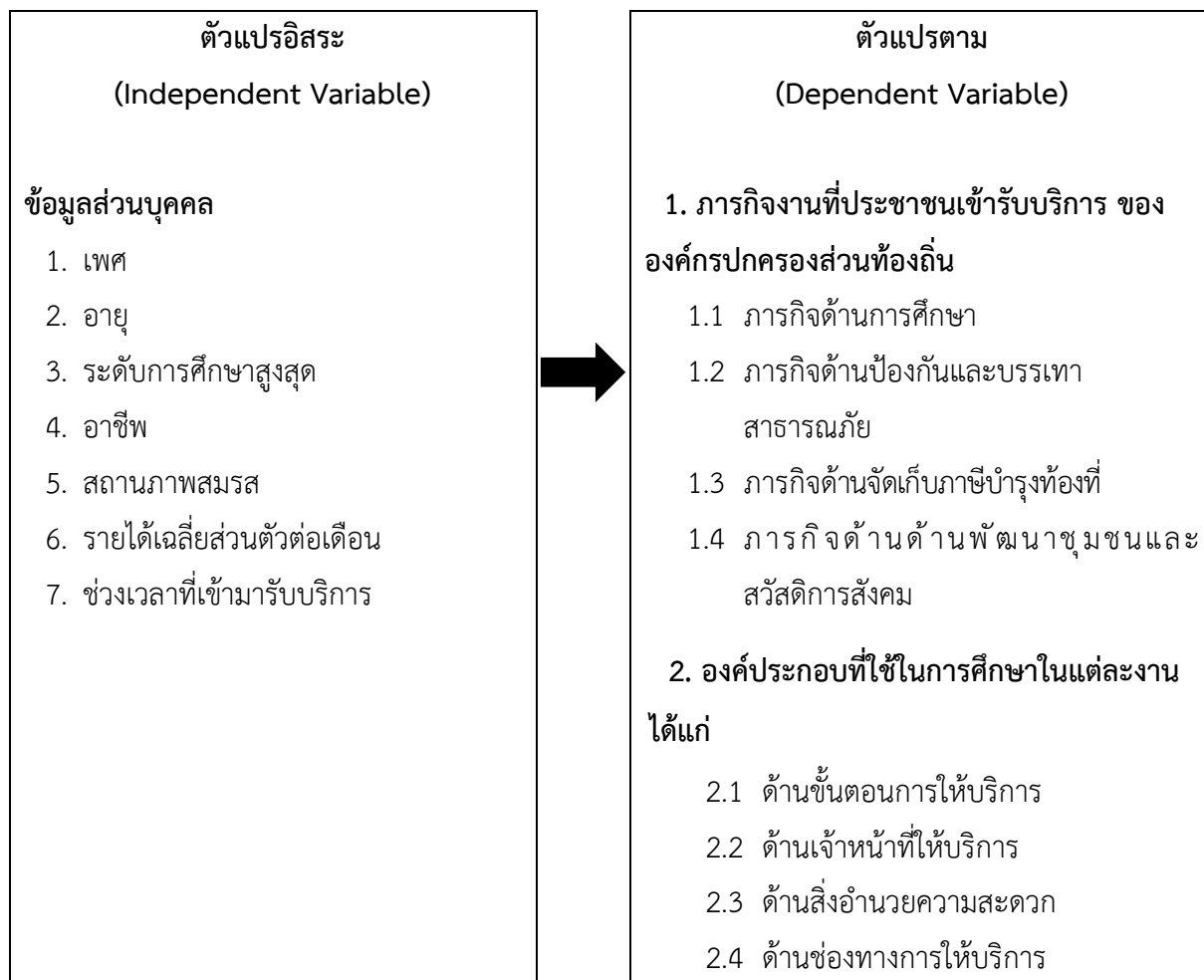
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ อาทิเช่น

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542 หน้า 76) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

อังคณา นันทวดีพิศาล (2546 หน้า 8) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือพลังที่ผลักดันหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจ เต็มใจ ในการกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่บุคคลคาดหวัง

มอร์ส (Morse อ้างใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข

ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

เชลล์ (Shell อ้างใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

วิชัย ธีรนา (2550 หน้า 25) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 หน้า 15) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อัจฉรา สมสวย (2545 หน้า 9-11) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจช่องทางการบริการ ความเต็มใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนสามารถให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้มีความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรรถน์ สีหะไพ (2546 หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ
2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ
 - 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
 - 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉา สมสวย (2545 หน้า 12) อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาการได้รับคำมั่นสัญญาจากผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่ได้รับบริการอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบในกระบวนการ การบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันความถูกต้องของความคาดหวังที่มีอยู่ อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่มีความคลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ บุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า ตั้งใจก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขั้นโดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง สม่าเสมอ
 2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 4. การเข้าถึงงาน (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
 5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
 6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟัง และเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
 7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
 8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การป้องกันลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
 9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
 10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 หน้า 23 – 25) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่

1. อายุ ในการศึกษาพบว่า อายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ สังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมาก หรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่หงุดหงิดง่ายอีกทั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึงจะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด
2. เพศ คนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศ ซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทางร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิงส่วนผู้หญิงนั้น จะเชื่อฟังง่าย มีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย
3. วุฒิกการศึกษา มีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมายเรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษา พบว่าส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิกการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจ หากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือผู้ที่เคยผ่านงานมามากจะพบว่าการทำงาน หรือการบริหารงานการให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก
5. ระดับตำแหน่ง ความพึงพอใจในเรื่องของระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายด้าน เช่น หากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับ สถานภาพเกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกเหนือเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่จูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าที่เป็นเลิศ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ สิ่งที่ต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

อรรัตน์ สีหะอำไพ (2546 หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548 หน้า 14) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า อาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ผลลัพธ์บริการ และการบริการส่วนควบ ซึ่งผลลัพธ์บริการจะเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดขึ้นเป็นผลลัพธ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย ส่วนการบริการส่วนควบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและการใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่อง ชักผ้าหลังการขายหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการต่างๆ ที่มีผู้ให้บริการมีอยู่ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจหรือกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประสบความสำเร็จได้

2. ความสำคัญของการบริการ

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 5 – 7) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงาน

อาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันที่มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มพูนผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงถึงความเอาอกเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้กับลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้า

หรือการบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือการบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 รักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่นที่ดีกว่า แต่หากการให้บริการไม่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนานๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปรกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

3. ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 211 – 212) ได้กล่าวว่า บริการ (services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร สำหรับผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์กร

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้ เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

4. คุณภาพการให้บริการ

การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 หน้า 291 – 292)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาต่างๆ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 42) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติไม่ใช่การให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่

เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้บริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อ พ.ศ. 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นลำดับที่ 5,356 จากทั้งหมด 6,746 แห่ง ตั้งอยู่เลขที่ 192 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองม่วง อำเภอดุสิต จังหวัดสระแก้ว มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของราชการบริหารส่วนกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทับจันทร์ เป็นหนึ่งในตำบลทั้งหมดใน 4 ตำบล ภายในเขตอำเภอดุสิต จังหวัดสระแก้ว ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดสระแก้ว ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 70 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอดุสิต ประมาณ 4 กิโลเมตร

อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภอศรีประจักษ์ จังหวัดสระแก้ว
ทิศใต้	ติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว่ง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแซร์อ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

หมู่บ้านในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีหมู่บ้านในเขตการปกครองทั้งหมด 14 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 หนองม่วง
- หมู่ที่ 2 หนองแคน
- หมู่ที่ 3 ผาสูก
- หมู่ที่ 4 หนองแอก
- หมู่ที่ 5 โคกสว่าง
- หมู่ที่ 6 โคกสามัคคี
- หมู่ที่ 7 ทดสามัคคี
- หมู่ที่ 8 คลองทราย
- หมู่ที่ 9 ไผ่งาม
- หมู่ที่ 10 สุขเจริญ
- หมู่ที่ 11 สว่างพัฒนา
- หมู่ที่ 12 หนองโสน
- หมู่ที่ 13 ถาวรสามัคคี
- หมู่ที่ 14 หนองหว้า

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีสภาพเป็นที่ราบลาดเทไปทางทิศ ตะวันออกสู่ประเทศกัมพูชาภูเขาที่สำคัญ คือ เขาคีตา และเขาพรมสุวรรณลำนํ้าที่สำคัญมี 1 สาย คือ ลำห้วย คลองยาง ประกอบด้วยสภาพพื้นที่ดินเป็นดินร่วนปนทราย ลักษณะดินเป็นดินไม่อุ้มนํ้าฤดูฝนมีปริมาณนํ้าฝน น้อยทำให้ผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ ปลูกพืชไม่คุ้มทุน ส่วนพื้นที่ป่านั้นเดิมเคยมีป่าไม้จำนวนมากแต่ใน ปัจจุบันเป็นที่ทำกินของราษฎรหมด

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีจำนวน 1 ศูนย์ ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สามารถสรุปงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ดังนี้

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน กรณีศึกษา กองคลังพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ของกองคลังและพัสดุสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีสิทธิรับเงินมีความพึงพอใจต่องานบริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ของกองคลังและพัสดุ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของผู้ มีสิทธิรับเงิน ระยะเวลาที่ติดต่อใช้บริการ จำนวนเงินที่รับ ส่วน เพศ ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงาน จำนวน ครั้งที่เคยมาใช้บริการ ประเภทของเงินที่รับบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการการจ่ายเงิน

วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (2557. บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไกร อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี งบประมาณ 2557 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมาก

เคยมารับบริการ 2 – 3 ครั้ง โดยมาติดต่อขอรับบริการจากงาน ส่วนการคลังเกี่ยวกับการชำระภาษีมากที่สุด และประชาชนส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จากเสียงตามสาย การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุด

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2558. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 – 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{x} = 6.07$, ร้อยละ = 76 - 80) “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{x} = 6.05$, ร้อยละ = 76 - 80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{x} = 6.01$, ร้อยละ = 76 - 80)

1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 6.05$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 – 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{x} = 6.16$, ร้อยละ = 76 - 80) “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ

ให้บริการ” ($\bar{x} = 6.13$, ร้อยละ = 76 - 80) และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{x} = 6.10$, ร้อยละ = 76 - 80)

กรวรรณ สังขรสุริย์ และคณะ (2557. บทคัดย่อ) สำนวณคุณภาพ ความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2557 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูง มีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้ความระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ)

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านโครงการตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 80.00 โดยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านโครงการตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับต่อมา และอันดับสุดท้าย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2558) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร การให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผลการศึกษาพบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานทะเบียนราษฎรผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจ ด้านงานทะเบียนราษฎร คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 80.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าคณะบริหารธุรกิจเพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีการแจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติให้บริการด้วยความยินดีเต็มใจมีความกระตือรือร้นสร้างความประทับใจให้คำปรึกษาแนะนำส่วนข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.63

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา การวิเคราะห์ผลพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับ “มาก” และด้านประปาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน

อรทัย พงษ์แก้ว และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหงส์ อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 84.80 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองหงส์ ได้คะแนนเต็ม 7 คะแนน คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ดรรรัตน์ มีเจริญ และคณะ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดทำบัตรคิวเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

พรรณภา มีโส และคณะ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะเพ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ให้บริการ

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่นึ่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

ศศิพงศ์ ทุมไมย (2557) ได้ศึกษาการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สภาพความต้องการเกี่ยวกับการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะ และแนวทางการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 29 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการบรรยายเชิงวิเคราะห์ตีความและการสรุป พบว่า การบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในระดับดีปานกลาง เนื่องจากขาดเครื่องจักรกล คือ ขาดรถกระเช้าที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

รุจิราพร ศรีพิทยากร (2559) ได้ศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 2) สภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และ 3) แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ จำนวน 259 คน โดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ การคำนวณ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมา เป็นการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลและรักษาสุขภาพ 2) สภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า

ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านผู้สูงอายุ คือ ไม่มีการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ ด้านรายได้ ด้านนันทนาการ และด้านความมั่นคงทางสังคมครอบครัวและการคุ้มครองให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้สูงอายุ และ 3) แนวทางการตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรมตามความสนใจ

เอกภพ อภัยรัตน์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและมีคุณลักษณะของชุมชนที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการปรับปรุงด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียดดังนี้ คือควรดำเนินการสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีอย่างทั่วถึง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ มักพิจารณาจากประเด็นสำคัญๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมการปฏิบัติงาน และ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลัดดา อินทนนท์ (2551. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่อง ความดีที่น่ายกย่อง สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและประเมินคุณภาพหนังสือการ์ตูนและทดสอบความพึงพอใจที่มีต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่องความดีที่น่ายกย่องสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1โรงเรียนอนุบาลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ซึ่งประชากรในการศึกษา คือ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน และนักเรียน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือหนังสือ แบบประเมินและแบบทดสอบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่องความดีที่น่ายกย่อง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณธรรม เรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เรื่องความมีระเบียบวินัยเรื่องความสามัคคี สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 3 เล่ม มี 16 หน้า มีคุณภาพดี ทั้ง 3 เล่ม

สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ได้ ส่วนนักเรียนมีความพึงพอใจต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่อง ความดีที่น่ายกย่อง อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 เล่ม

สมักร หดย้อย (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการ

ได้รับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร ภาวะเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ใน 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ปี 2563 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีประชากรทั้งสิ้น 8,064 คน

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

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 384 ตัวอย่าง ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง 4 ภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ 96 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 - 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 3 - 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 7 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระเพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 - 2 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 - 6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

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

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้
มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอดงหลวง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ผลการศึกษากิจการด้านการศึกษา
2. ผลการศึกษากิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ผลการศึกษากิจการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
4. ผลการศึกษากิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละด้าน
6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

1. ผลการศึกษากิจการด้านการศึกษา

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	48	50.00
หญิง	48	50.00
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

1.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	5	5.21
21 – 30 ปี	17	17.71
31 – 40 ปี	33	34.38
41 – 50 ปี	13	13.54
51 – 60 ปี	21	21.88
มากกว่า 60 ปี	7	7.29
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.88 และมีอายุน้อยกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.21 ตามลำดับ

1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	19	19.79
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	13	13.54
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	9	9.38
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	16	16.67
ปริญญาตรี	33	34.38
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.17
อื่นๆ	2	2.08
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาคือการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.79 และมีการศึกษาในระดับอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	14	14.58
พนักงานองค์กรเอกชน	4	4.17
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.08
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	39	40.63
รับจ้าง	19	19.79
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.17
เกษตรกร	11	11.46
อื่นๆ	3	3.13
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 19.79 และประกอบอาชีพอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

1.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	39	40.63
สมรส	53	55.21
แยกกันอยู่	4	4.17
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.21 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 40.63 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

1.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	2	2.08
5,001 - 10,000 บาท	31	32.29
10,001 - 15,000 บาท	27	28.13
15,001 - 20,000 บาท	17	17.71
มากกว่า 20,000 บาท	19	19.79
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.29 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.13 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

1.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	35	36.46
10.01 - 12.00 น.	37	38.54
12.01 - 14.00 น.	13	13.54
14.01 - 16.30 น.	11	11.46
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.46 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 11.46 ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านการศึกษา

1.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.67	0.62	93.40	5	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม	4.75	0.64	95.00	2	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.83	0.69	96.60	1	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.73	0.72	94.60	3	มากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.67	0.68	93.40	4	มากที่สุด
รวม	4.73	0.67	94.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการกิจด้านการศึกษา ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.60 และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจนและการจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

1.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.73	0.75	94.60	5	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.91	0.68	98.20	2	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.79	0.81	95.80	4	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.85	0.66	97.00	3	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.91	0.69	98.20	1	มากที่สุด
รวม	4.84	0.72	96.76		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการศึกษา ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.76 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

1.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.96	0.76	99.20	1	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.87	0.65	97.40	3	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.73	0.77	94.60	5	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.91	0.69	98.20	2	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.75	0.47	95.00	4	มากที่สุด
รวม	4.84	0.67	96.88		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.88 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 98.20 ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.40 สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

1.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.67	0.62	93.40	5	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.67	0.71	93.40	4	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.67	0.67	93.40	3	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.71	0.70	94.20	2	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.77	0.55	95.40	1	มากที่สุด
รวม	4.70	0.65	93.96		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.96 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	56.25
หญิง	42	43.75
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

2.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.04
21 – 30 ปี	21	21.88
31 – 40 ปี	15	15.63
41 – 50 ปี	25	26.04
51 – 60 ปี	25	26.04
มากกว่า 60 ปี	9	9.38
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.04 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	16	16.67
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	19	19.79
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	23	23.96
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	13	13.54
ปริญญาตรี	17	17.71
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.33
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.96 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.79 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	6	6.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	11.46
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	29	30.21
รับจ้าง	31	32.29
เกษตรกร	13	13.54
อื่นๆ	6	6.25
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.29 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 30.21 และประกอบอาชีพรับราชการ และ อื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

2.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-16 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	32.29
สมรส	46	47.92
แยกกันอยู่	9	9.38
หย่าร้าง/หม้าย	10	10.42
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.92 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 32.29 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 9.38 ตามลำดับ

2.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	8	8.33
5,001 - 10,000 บาท	29	30.21
10,001 - 15,000 บาท	37	38.54
15,001 - 20,000 บาท	9	9.38
มากกว่า 20,000 บาท	13	13.54
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.21 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

2.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	31	32.29
10.01 - 12.00 น.	22	22.92
12.01 - 14.00 น.	24	25.00
14.01 - 16.30 น.	19	19.79
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 32.29 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.00 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 19.79 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.53	0.62	90.60	5	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม	4.61	0.64	92.20	4	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.63	0.69	92.60	3	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.65	0.72	93.00	1	มากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.65	0.68	93.00	2	มากที่สุด
รวม	4.61	0.67	92.28		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.28 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.20 และการจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

2.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.49	0.75	89.80	4	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.61	0.68	92.20	2	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.45	0.81	89.00	5	มาก
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.57	0.66	91.40	3	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.73	0.69	94.60	1	มากที่สุด
รวม	4.57	0.72	91.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 92.20 การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.40 มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 89.80 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

2.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.65	0.76	93.00	5	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.73	0.65	94.60	4	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	0.77	96.20	1	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.75	0.69	95.00	3	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.81	0.47	96.20	2	มากที่สุด
รวม	4.75	0.67	95.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.60 และสถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

2.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.61	0.62	92.20	4	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.63	0.71	92.60	2	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.61	0.67	92.20	3	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.67	0.70	93.40	1	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.55	0.55	91.00	5	มากที่สุด
รวม	4.61	0.65	92.28		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.28 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.20 และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาการกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	52.08
หญิง	46	47.92
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.92 ตามลำดับ

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.13
21 – 30 ปี	15	15.63
31 – 40 ปี	17	17.71
41 – 50 ปี	21	21.88
51 – 60 ปี	25	26.04
มากกว่า 60 ปี	15	15.63
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.04 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.88 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	29	30.21
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	21	21.88
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	8	8.33
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	11	11.46
ปริญญาตรี	25	26.04
อื่นๆ	2	2.08
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.21 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.04 และมีการศึกษาในระดับอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	11	11.46
พนักงานองค์กรเอกชน	6	6.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.08
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	37	38.54
รับจ้าง	25	26.04
เกษตรกร	15	15.63
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.04 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

3.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-27 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	21	21.88
สมรส	56	58.33
แยกกันอยู่	12	12.50
หย่าร้าง/หม้าย	7	7.29
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.88 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 7.29 ตามลำดับ

3.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	9	9.38
5,001 - 10,000 บาท	37	38.54
10,001 - 15,000 บาท	25	26.04
15,001 - 20,000 บาท	15	15.63
มากกว่า 20,000 บาท	10	10.42
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.04 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 9.38 ตามลำดับ

3.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	36	37.50
10.01 - 12.00 น.	37	38.54
12.01 - 14.00 น.	6	6.25
14.01 - 16.30 น.	17	17.71
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.50 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

3.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.39	0.62	87.80	5	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม	4.61	0.64	92.20	2	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.61	0.69	92.20	1	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.45	0.72	89.00	4	มาก
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.47	0.68	89.40	3	มาก
รวม	4.51	0.67	90.12		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการกิจด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ในส่วนของ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.12 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง และระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม มีค่าความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 89.40 มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 89.00 และการจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

3.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.59	0.75	91.80	2	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.53	0.68	90.60	3	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.49	0.81	89.80	4	มาก
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.43	0.66	88.60	5	มาก
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.63	0.69	92.60	1	มากที่สุด
รวม	4.53	0.72	90.68		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 91.80 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.60 มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 89.80 และการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

3.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.57	0.76	91.40	1	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.49	0.65	89.80	3	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.45	0.77	89.00	4	มาก
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.35	0.69	87.00	5	มาก
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.51	0.47	90.20	2	มากที่สุด
รวม	4.47	0.67	89.48		มาก

จากตารางที่ 4-32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.48 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.20 ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 89.80 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 89.00 และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

3.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.49	0.62	89.80	2	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.43	0.71	88.60	3	มาก
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.39	0.67	87.80	5	มาก
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.55	0.70	91.00	1	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.41	0.55	88.20	4	มาก
รวม	4.45	0.65	89.08		มาก

จากตารางที่ 4-33 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.08 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 89.80 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.60 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.20 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	52.13
หญิง	46	47.87
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.13 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.87 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	13	13.54
31 – 40 ปี	19	19.79
41 – 50 ปี	25	26.04
51 – 60 ปี	33	34.38
มากกว่า 60 ปี	6	6.25
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.04 และมีอายุมากกว่า 60 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	44	45.83
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	9	9.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	19	19.79
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	13	13.54
ปริญญาตรี	8	8.33
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.13
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.79 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	3	3.13
พนักงานองค์กรเอกชน	6	6.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.04
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	23	23.96
รับจ้าง	40	41.67
เกษตรกร	23	23.96
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4-37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 23.96 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

4.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-38 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	27	28.13
สมรส	63	65.63
แยกกันอยู่	6	6.25
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.63 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.13 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

4.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	2	2.08
5,001 - 10,000 บาท	54	56.25
10,001 - 15,000 บาท	27	28.13
15,001 - 20,000 บาท	9	9.38
มากกว่า 20,000 บาท	4	4.17
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.13 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

4.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	15	15.63
10.01 - 12.00 น.	57	59.38
12.01 - 14.00 น.	13	13.54
14.01 - 16.30 น.	11	11.46
รวม	96	100

จากตารางที่ 4-40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 15.63 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 11.46 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.13	0.62	82.60	5	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม	4.33	0.64	86.60	2	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.31	0.69	86.20	3	มาก
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.33	0.72	86.60	1	มาก
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.17	0.68	83.40	4	มาก
รวม	4.25	0.67	85.08		มาก

จากตารางที่ 4-41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.08 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และระยะเวลาในการให้บริการในการกิจมีความเหมาะสม มีค่าความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.60 ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 86.20 มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 83.40 และการจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

4.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.35	0.75	87.00	5	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.57	0.68	91.40	1	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.41	0.81	88.20	2	มาก
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.37	0.66	87.40	4	มาก
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.37	0.69	87.40	3	มาก
รวม	4.41	0.72	88.28		มาก

จากตารางที่ 4-42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.28 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 88.20 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ และการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.40 และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.39	0.76	87.80	3	มาก
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.65	0.65	93.00	1	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.47	0.77	89.40	2	มาก
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.35	0.69	87.00	4	มาก
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.35	0.47	87.00	5	มาก
รวม	4.44	0.67	88.84		มาก

จากตารางที่ 4-43 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 89.40 สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

4.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 96		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.33	0.62	86.60	5	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.53	0.71	90.60	1	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.45	0.67	89.00	3	มาก
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.49	0.70	89.80	2	มาก
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.41	0.55	88.20	4	มาก
รวม	4.44	0.65	88.84		มาก

จากตารางที่ 4-44 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.80 มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.20 และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ

5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละด้าน

5.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการบริการด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-45 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในการบริการด้านการศึกษา

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.67	94.60	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	0.72	96.76	2	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.67	96.88	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.65	93.96	4	มากที่สุด
รวม	4.78	0.68	95.55		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-45 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.76 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 93.96 ตามลำดับ

5.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการปฏิบัติงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-46 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในการปฏิบัติงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.67	92.28	2	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.57	0.72	91.40	4	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.67	95.00	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.65	92.28	3	มากที่สุด
รวม	4.64	0.68	92.74		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-46 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.74 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.28 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

5.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-47 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.67	90.12	2	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.53	0.72	90.68	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.67	89.48	3	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.65	89.08	4	มาก
รวม	4.49	0.68	89.84		มาก

จากตารางที่ 4-47 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.68 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.12 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.48 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 89.08 ตามลำดับ

5.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-48 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในการกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.67	85.08	4	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.41	0.72	88.28	3	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	88.84	1	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.65	88.84	2	มาก
รวม	4.39	0.68	87.76		มาก

จากตารางที่ 4-48 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.76 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.84 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.28 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 85.08 ตามลำดับ

6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 4-49 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจด้านการศึกษา	4.78	0.68	95.55	1	มากที่สุด
2. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.64	0.68	92.74	2	มากที่สุด
3. ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	4.49	0.68	89.84	3	มาก
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.39	0.68	87.76	4	มาก
รวม	4.57	0.68	91.47		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-49 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.47 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 รองลงมาเป็นภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.74 ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.84 และในส่วนภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.76 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจด้านการศึกษา 2) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา มีจำนวน 96 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และหญิงจำนวนเท่ากัน มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัว ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.88 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.76 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 93.96 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 96 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.74 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.28 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีจำนวน 96 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบธุรกิจ

ส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่โสด มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท
 ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.68 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.12 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.48 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 89.08 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 96 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.76 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.84 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.28 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 85.08 ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในงานบริการ 4 ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้แก่ 1) ภารกิจด้านการศึกษา 2) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

สังคม โดยทำการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอธิบายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 งาน **คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.47** โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 รองลงไปเป็นภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.74 ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.84 และในส่วนภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.76 ตามลำดับความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.74 ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ของคณะกรรมการกลางการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงานทั้ง 4 งาน ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.47 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้บริหาร ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นล่าช้า

3.2 ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- 1) การพัฒนาระบบเสียงตามสาย บางแห่งใช้การไม่ได้มานานแล้ว บางแห่งชำรุด

3.3 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) การบริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนอย่างเต็มใจ และทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3.4 ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การปรับปรุงถนนภายในเขต และทำความสะอาดถนนให้ดีขึ้น
- 2) การตัดหญ้าบริเวณไหล่ทาง

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญณรงค์ วิริยะลักณะ. (2558). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณิ์ เดียววิศเรศ. (2558). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2558. ในบรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน. (หน้า 23). ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2557). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- สุพร นวลตรีฉ่ำ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาวดี สีนสายอ. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Fecikova, I. (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM Magazine*, 16 (1), 57 - 66.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Jump, N. (1978). *Psychometric Theory*. 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill.

- Kotler, P. (1994). *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Rust, R. T., & Oliver R.L. (1994) *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis Harper International Edition*.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาจังหวัด (ถ้ามี)

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

- ☐ 1) ภารกิจด้านการศึกษา
- ☐ 2) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ 3) ภารกิจด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- ☐ 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

- 1) เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 2) อายุ ☐ 1. อายุต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2. อายุ 21 – 30 ปี ☐ 3. อายุ 31 – 40 ปี
☐ 4. อายุ 41 – 50 ปี ☐ 5. อายุ 51 – 60 ปี ☐ 6. อายุมากกว่า 60 ปี
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด
 - ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
 - ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
 - ☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 - ☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
- 4) อาชีพ
 - ☐ 1. รับราชการ ☐ 2. พนักงานองค์กรเอกชน ☐ 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 - ☐ 5. รับจ้าง ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 7. เกษตรกร ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
- 5) สถานภาพสมรส
 - ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. แยกกันอยู่ ☐ 4. หย่าร้าง/หม้าย
- 6) รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน
 - ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 2. 5,001 – 10,000 บาท
 - ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท
 - ☐ 4. มากกว่า 20,000 บาท
- 7) ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
 - ☐ 1. 08.30 – 10.00 น. ☐ 2. 10.01 – 12.00 น.
 - ☐ 3. 12.01 – 14.00 น. ☐ 4. 14.01 – 16.30 น.

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ท่านเห็นควรให้คะแนนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

รายการความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด
ส่วนที่ 3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน					
2) ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม					
3) ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง					
4) มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
5) มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน					
ส่วนที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย					
2) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3) มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4) การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก					
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ					
ส่วนที่ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น					
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
ส่วนที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ					
2) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการพบเห็นได้ง่าย					
3) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
5) สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ					

ส่วนที่ 7 ข้อคิดเห็นที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็นของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

.....

.....

2) คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

.....

.....

3) ความคุ้มค่าจากการปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

.....

.....

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

คณะผู้วิจัย

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชุดา จันทร์ข้างแรม | ที่ปรึกษา |
| 2. ดร.เสริมสิทธิ์ สร้อยสอศรี | หัวหน้าโครงการ |
| 3. ดร.พิสิษฐ์ บึงบัว | กรรมการ |
| 4. นางจริยา ธรรมธัญ | กรรมการและเลขานุการ |
| 5. นางสาวสโรชา ฉายลักษณ์ | กรรมการและเหรัญญิก |
| 6. นางสาววารุณี สายเนียม | กรรมการและพัสดุ |