

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 6 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จำนวน 540 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นโครงการ “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)” ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ซึ่งงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุดคือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขปโค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ ส่วนงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุดคือ งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง

บทสรุปผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 6 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) 2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขปโค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) 4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) 5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) และ 6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 540 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 6 โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 คิดเป็นระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตามโครงการที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 โครงการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 โครงการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3. โครงการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขปโค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 คิดเป็นระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 โครงการงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 คิดเป็นระดับคะแนน 9 คะแนน

2.5 โครงการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 คิดเป็นระดับคะแนน 9 คะแนน

2.6 โครงการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 คิดเป็นระดับคะแนน 8 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จากความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล คณะผู้บริหาร และบุคลากร ที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่ส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้ บรรลุความมุ่งหมาย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ให้ความอนุเคราะห์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำการวิจัย และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยเล่มนี้สมบูรณ์

อาจารย์ ดร.เนติ เฉลยวาเรศ

อาจารย์ ดร.กรวดี แผนพรหม

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ จ	
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและตัวอย่างวิจัย.....	35
เครื่องมือวิจัย.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)”.....	41
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขโรค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)”.....	46

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 3.1 รายละเอียดประชากรและตัวอย่างวิจัย	36
ตาราง 3.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานต่าง ๆ 4 ด้าน.....	38
ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีน พิษสุนัขบ้า)”	42
ตาราง 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฯ	44
ตาราง 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการ น้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)”	47
ตาราง 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่อ อุปโภค-บริโภค).....	49
ตาราง 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง”.....	51
ตาราง 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บ ภาษี).....	53
ตาราง 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็ก อนุบาลและปฐมวัย)”	56
ตาราง 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและ ปฐมวัย).....	58
ตาราง 4. 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อ ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)”	60
ตาราง 4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับ สิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)	62
ตาราง 4.14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง.....	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการวิจัย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครอง ส่วนท้องถิ่น มาตรา ที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการ สาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไป ตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมาย ดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจน งบประมาณและบุคลากรที่ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือ หน่วยงานของ รัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการ นั้นก็ได้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบ ภาษีหรือการจัดสรร ภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา, 2560 : 74-75)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องดูแลและตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในท้องถิ่น ให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมใน กระบวนการกำหนดรูปแบบการปกครองของตนเองอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่น นั้นๆ เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ต้องการปฏิรูปการเมืองโดยการส่งเสริมและคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นและตรวจสอบการใช้อำนาจ ของรัฐเพิ่มเติมขึ้น ตลอดทั้งการปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองในท้องถิ่นให้มีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น ในอดีตการเมืองในท้องถิ่นนั้นยังเน้นประเด็นไปที่นักการเมืองท้องถิ่นหรือเฉพาะชุดปฏิบัติงานของสภา เทศบาล ประชาชนผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศซึ่งเป็นผู้เลือกตั้งคณะผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ไม่มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในด้านงบประมาณเลย เป็นการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นที่มีอำนาจผูกขาดแต่เพียงผู้เดียว ดังนั้นเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญต้องการเปลี่ยนแปลงการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นให้เป็นการเมืองของ

พลเมือง โดยการเพิ่มสิทธิเสรีภาพให้พลเมืองและปรับประชาธิปไตยแบบมีนักการเมืองท้องถิ่นเป็นประชาธิปไตย โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่และยังมีบทบัญญัติหลายมาตรา ที่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม ต่างๆ โดยมีเป้าหมายที่จะปฏิรูปการเมืองท้องถิ่นไปสู่การเป็นประชาธิปไตยอย่างยั่งยืน (กรมการปกครอง: 2547,34)

นอกจากนี้ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่อง การกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไปเล่ม ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๓๙ และมีผลบังคับใช้วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ซึ่งในปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อ.เมือง จ.ลพบุรี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 6 งานบริการได้แก่

1. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)
2. งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)
3. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)
4. งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)
5. งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

6. งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มี 6 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)
2. งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)
3. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)
4. งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)
5. งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)
6. งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบาศาล จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ในตำบลเกาะรัง โดยมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 6,595 คน

ตัวอย่างวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบาศาล จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ที่ได้รับการให้บริการงาน 6 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จำนวนทั้งหมด 540 คน (โครงการละ 90 คน) ได้มาโดยการเลือกแบบอุบัติเหตุ (accidental sampling) จำนวนตัวอย่างวิจัยดังกล่าวเป็นจำนวนที่มากกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลเพื่อการสำรวจ ซึ่งคำนวณจากเว็บไซต์ <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบาศาล จังหวัดลพบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ดำเนินการระหว่าง วันที่ 1 พฤษภาคม 2565 – 30 สิงหาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบาศาล จังหวัดลพบุรี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบาศาล จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน การอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของการตอนการให้บริการและความปลอดภัยในการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ ความหลากหลายของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ การถึงช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และความพร้อมของช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ และความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 6 งาน ได้แก่

- งานที่ 1 หมายถึง งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)
- งานที่ 2 หมายถึง งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขโรค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)
- งานที่ 3 หมายถึง งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)
- งานที่ 4 หมายถึง งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)
- งานที่ 5 หมายถึง งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)
- งานที่ 6 หมายถึง งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในกำหนดนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ใน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1. กายภาพ 2. การเมืองการปกครอง 3. ประชากร 4. ระบบบริการพื้นฐาน 5. ระบบเศรษฐกิจ 6. ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และ 7. ทรัพยากรธรรมชาติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง, 2565)

1.ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ตั้งอยู่ที่บ้านเกาะรัง หมู่ที่ 2 ตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี เดิมเป็นสภาพตำบล ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไปเล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และมีผลบังคับใช้ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 โดยมีสำนักงานอยู่ที่ 199 หมู่ที่ 2 บ้านเกาะรัง ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ยะบะดี 14 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดลพบุรี ประมาณ 104 กิโลเมตร หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 036 - 794027 - 8 เว็บไซต์หน่วยงาน WWW.KAORUNG.GO.TH ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบัวชุม อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองยายโตะ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	แม่น้ำป่าสัก

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง มี 12 หมู่บ้าน โดยมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้

1. หมู่ที่ 1 บ้านหนองบง
2. หมู่ที่ 2 บ้านเกาะรัง
3. หมู่ที่ 3 บ้านซับลังกา
4. หมู่ที่ 4 บ้านหนองปล้อง
5. หมู่ที่ 5 บ้านซับน้ำหวาน
6. หมู่ที่ 6 บ้านซับกระบอก
7. หมู่ที่ 7 บ้านซับม่วง
8. หมู่ที่ 8 บ้านห้วยตะคร้อ
9. หมู่ที่ 9 บ้านพุนทรัพย์
10. หมู่ที่ 10 บ้านหนองไม้แก่น

1.2 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู ดังนี้

- ฤดูร้อน เริ่มประมาณ เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มประมาณ เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน
- ฤดูหนาว เริ่มประมาณ เดือนตุลาคม ถึง เดือนมกราคม

1.3 ลักษณะดิน

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่ม ดอน ดินดำเหนียวและเป็นลูกรัง มีลำคลองตัดผ่านบางช่วง แต่ไม่สามารถกักเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้งหรือฝนทิ้งช่วงได้ น้ำที่ใช้ในการอุปโภคส่วนใหญ่ได้มาจากบ่อบาดาล สำหรับบริโภคจะได้น้ำฝนที่เก็บใส่ภาชนะไว้

1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง พื้นที่ประมาณ 81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 47,654 ไร่ เป็นเนื้อที่ทางการเกษตรประมาณ 42,888 ไร่ พื้นที่ร้อยละ 90 เป็นพื้นที่ทางการเกษตร และพื้นที่ร้อยละ 10 เป็นที่อยู่อาศัย พื้นที่เหมาะแก่การทำไร่ ทำนา และพืชล้มลุกหรือไม้ยืนต้นประเภททนแล้ง

2. ด้านการเมืองการปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง มี 10 หมู่บ้าน ดังนี้

1. หมู่ที่ 1 บ้านหนองบง
2. หมู่ที่ 2 บ้านเกาะรัง
3. หมู่ที่ 3 บ้านซับลังกา
4. หมู่ที่ 4 บ้านหนองปล้อง
5. หมู่ที่ 5 บ้านซับน้ำหวาน

6. หมู่ที่ 6 บ้านซักระบอก
7. หมู่ที่ 7 บ้านซั่ม่วง
8. หมู่ที่ 8 บ้านห้วยตะคร้อ
9. หมู่ที่ 9 บ้านพุนทรัพย์
10. หมู่ที่ 10 บ้านหนองไม้แก่น

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรตำบลเกาะรังจำแนกตามหมู่บ้าน รวมทั้งหมด 6,595 คน 2,062 ครัวเรือน แยกเป็นชาย 3,257 คน หญิง 3,338 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 81.42 คน / ตารางกิโลเมตร (ข้อมูลได้มาจากสำนักงานทะเบียนอำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ณ เดือนเมษายน 2564)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม (คน)	
1	บ้านหนองบง	658	724	1,382	423
2	บ้านเกาะรัง	599	582	1,181	323
3	บ้านซับลึงกา	422	436	858	303
4	บ้านหนองปล้อง	317	295	612	228
5	บ้านซับน้ำหวาน	127	137	264	92
6	บ้านซักระบอก	143	132	275	90
7	บ้านซั่ม่วง	220	216	436	126
8	บ้านห้วยตะคร้อ	454	490	944	275
9	บ้านพุนทรัพย์	173	182	355	111
10	บ้านหนองไม้แก่น	144	144	288	91
รวม	จำนวน 10 หมู่บ้าน	3,257	3,338	6,595	2,062

ที่มา : ข้อมูลสำนักทะเบียนราษฎร อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ณ เดือนเมษายน 2564

4. ระบบบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก ทางน้ำ ทางราง ฯลฯ)

การติดต่อคมนาคมระหว่างอำเภอและจังหวัด ส่วนใหญ่ใช้ทางรถยนต์เป็นสำคัญ โดยใช้เส้นทางที่สำคัญ ได้แก่ ทางหลวง 2275 ถนนวิเชียรสายใหม่ ถนนหมายเลข 205 และยังมีสถานีรถไฟบ้านเกาะรัง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 บ้านเกาะรัง ใช้เป็นเส้นทางไปชุมทางแก่งคอย ชุมทางบัวใหญ่ นอกจากนั้นยังมีเส้นทางเชื่อมระหว่างตำบลและหมู่บ้าน ดังนี้

-ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	20	เส้น
-ถนนลาดยาง	จำนวน	31	เส้น
-ถนนลูกรัง	จำนวน	84	เส้น
-ถนนหินคลุก	จำนวน	-	เส้น
-ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท	จำนวน	5	สาย
- หมายเลข	4069	สายบ้านลังกา-คลองมะนาว	
- หมายเลข	5038	สายบ่อน้ำ-บ้านหนองขาม	
- หมายเลข	4025	สายหนองไม้แก่น-สะพานท่ามะเฟือง	
- หมายเลข	3242	สายบ้านหนองบง หมู่ที่ 1 ต.เกาะรัง	
- หมายเลข	-	หมู่ที่ 8 ตำบลเกาะรัง ระยะทาง 800 เมตร	

4.2 การไฟฟ้า

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลเกาะรัง มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน ทั้ง 10 หมู่บ้าน

4.3 การประปา

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลเกาะรัง มีประปาใช้ครบทุกหมู่บ้านทั้ง 10 หมู่บ้าน จำนวน

31 แห่ง ดังนี้

หมู่ที่ 1	จำนวน 4 แห่ง	ใช้ได้ 4 แห่ง
หมู่ที่ 2	จำนวน 4 แห่ง	ใช้ได้ 4 แห่ง
หมู่ที่ 3	จำนวน 6 แห่ง	ใช้ได้ 5 แห่ง
หมู่ที่ 4	จำนวน 4 แห่ง	ใช้ได้ 4 แห่ง
หมู่ที่ 5	จำนวน 2 แห่ง	ใช้ได้ 2 แห่ง
หมู่ที่ 6	จำนวน 2 แห่ง	ใช้ได้ 2 แห่ง
หมู่ที่ 7	จำนวน 2 แห่ง	ใช้ได้ 2 แห่ง
หมู่ที่ 8	จำนวน 3 แห่ง	ใช้ได้ 3 แห่ง
หมู่ที่ 9	จำนวน 1 แห่ง	ใช้ได้ 1 แห่ง
หมู่ที่ 10	จำนวน 3 แห่ง	ใช้ได้ 2 แห่ง

4.4 โทรศัพท์

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลเกาะรัง มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ครบทุกหมู่บ้านทั้ง 10 หมู่บ้าน

4.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ -

5. ระบบเศรษฐกิจ

5.1 การเกษตร

ประชากรในเขต อบต. ร้อยละ 90 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่

สำคัญ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ข้าว ข้าวโพด ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 90 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 4 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 3 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 3 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

5.2 การประมง (ข้อมูล เมื่อ ตุลาคม 2559)

หมู่บ้าน/ชุมชน	ปอปลา (ไร่)	ปอกุ้ง ปู และหอย (ไร่)	รวม (ไร่)	สัตว์น้ำที่เลี้ยงในกระชัง (ตารางเมตร)
บ้านหนองบง	22	-	22	-
บ้านเกาะรัง	39	-	39	-
บ้านซับลังกา	3	-	3	-
บ้านหนองปล้อง	8	-	8	-
บ้านซับน้ำหวาน	0	-	0	-
บ้านซับกระบอก	2	-	2	-
บ้านซับม่วง	33	-	33	-
บ้านห้วยตะคร้อ	24.25	-	24.25	-
บ้านพุนทรัพย์	20	-	20	-
บ้านหนองไม้แก่น	46	-	46	-
รวม	197.25	-	197.25	-

5.3 การปศุสัตว์ (ข้อมูล เมื่อ พฤษภาคม 2562)

หมู่บ้าน/ ชุมชน	โค (ตัว)	กระบือ (ตัว)	สุกร (ตัว)	แพะ (ตัว)	เป็ด (ตัว)	ไก่ (ตัว)	นกกระทา (ตัว)	อื่นๆ (ตัว)	รวม (ตัว)
บ้านหนองบง	271	24	-	-	8	2,213	-	138	4,819
บ้านเกาะรัง	49	-	-	-	30	1,806	-	102	2,773
บ้านซับลังกา	12	-	-	73	61	42,894	-	91	85,960
บ้านหนองปล้อง	61	-	14	-	75	717	-	74	18,001
บ้านซับน้ำหวาน	27	-	-	12	-	382	-	39	737
บ้านซับกระบอก	6	2	40	-	37	1,328	-	88	2,526
หมู่บ้าน/ ชุมชน	โค (ตัว)	กระบือ (ตัว)	สุกร (ตัว)	แพะ (ตัว)	เป็ด (ตัว)	ไก่ (ตัว)	นกกระทา (ตัว)	อื่นๆ (ตัว)	รวม (ตัว)
บ้านซับม่วง	6	-	16	48	-	772	-	108	1,602
บ้านห้วยตะคร้อ	37	-	-	-	38	1,366	1	73	2,341
บ้านพุนทรัพย์	36	-	-	23	5	770	-	50	1,914
บ้านหนองไม้แก่น	76	-	21	278	102	1,178	-	86	2,776
รวม	527	26	91	434	356	53,426	1	849	123,449

5.4 การบริการ

ร้านตัดผม	5	แห่ง
ร้านล้างรถ	1	แห่ง
ร้านซ่อมรถ	11	แห่ง
ห้องเช่า	5	แห่ง

5.5 การท่องเที่ยว

พื้นที่ตำบลเกาะรังมีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ได้แก่ สวนมะม่วงน้ำดอกไม้สีทอง และสวนหน่อไม้ฝรั่ง ตั้งที่ ม.3

5.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

*การพาณิชย์

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	2	แห่ง
- ปั้มน้ำมัน (หลอด)	10	แห่ง

*กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 23 กลุ่ม

1. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอเสื่อบ้านหนองบง ม.1
2. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงแพะแม่พันธ์บ้านเกาะรัง ม.2
3. วิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวจงรักษ์ ม.2
4. วิสาหกิจชุมชนหัตถกรรมจักสานเถา ยอดแดง ม.3
5. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตมะม่วงนอกฤดูบ้านซับลังกา ม.3
6. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกหน่อไม้ฝรั่งบ้านซับลังกา ม.3
7. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกหน่อไม้ฝรั่งระบบอินทรีย์ตำบลเกาะรัง ม.4
8. วิสาหกิจชุมชนบ้านสมุนไพรเบญจมาศ ม.4
9. วิสาหกิจชุมชน 9 เกษตรธรรมชาติ ทานตะวันทอง ม.4
10. วิสาหกิจชุมชนผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้บ้านซับกระบอก ม.6
11. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อบ้านซับม่วง ม.7
12. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อศิลาทองบ้านซับม่วง ม.7
13. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรห้วยตะคล้อ ม.8
14. วิสาหกิจชุมชนเกษตรบ้านซับใหญ่ ม.8
15. วิสาหกิจชุมชนเกษตรกรรมบ้านห้วยตะคร้อ ม.8
16. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มโคเนื้อบ้านพุนทรัพย์ ม.9
17. วิสาหกิจชุมชนเลี้ยงโคเนื้อห้วยไกรน ม.9
18. วิสาหกิจชุมชนแปรรูปลาน้ำจืดบ้านพุนทรัพย์ ม.9

- 19.วิสาทกิจชุมชนปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์บ้านพุนทรัพย์ 1 ม.9
- 20.วิสาทกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อบ้านหนองไม้แก่น ม.10
- 21.วิสาทกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อ ก.ม.8 เกาะรัง ม.10
- 22.วิสาทกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อ ก.ม.7 ม.10
- 23.วิสาทกิจชุมชนอุตสาหกรรมหนองไม้แก่น ม.10

5.7 แรงงาน

ผู้ใช้แรงงานในตำบลเกาะรังจะประกอบอาชีพเป็นผู้รับจ้างเก็บเกี่ยวพืชผลทางการเกษตร และประกอบอาชีพพนักงานโรงงานใกล้เคียง ได้แก่ บริษัท บลูเวฟ จำกัด, บริษัท สตาร์ท จำกัด, บริษัท ทรัพย์ทิพย์ จำกัด เป็นต้น

6. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

6.1 การนับถือศาสนา

- ส่วนใหญ่ประชากรนับถือศาสนาพุทธ มีวัด 10 แห่ง และสำนักสงฆ์ 3 แห่ง
- วัด 10 แห่ง คือ

- หมู่ที่ 1 วัดบ้านหนองบง
- หมู่ที่ 1 วัดบ้านน้อยราษฎร์บำรุง
- หมู่ที่ 2 วัดเกาะรัง
- หมู่ที่ 3 วัดซับลังกา
- หมู่ที่ 4 วัดหนองปล้อง
- หมู่ที่ 4 วัดซับหลุม
- หมู่ที่ 5 วัดซับน้ำหวาน
- หมู่ที่ 6 วัดซับกระบอก
- หมู่ที่ 7 วัดซับม่วง
- หมู่ที่ 7 วัดปัจเจกธรรม

- สำนักสงฆ์ 3 แห่ง คือ

- สำนักสงฆ์ธรรมถาวร หมู่ที่ 3
- สำนักสงฆ์บ้านพุนทรัพย์ หมู่ที่ 9
- สำนักสงฆ์หนองไม้แก่น หมู่ที่ 10

6.2 ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน มกราคม |
| - สืบสานประเพณีบุญผะเหวด | ประมาณเดือน มีนาคม |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน | ประมาณเดือน พฤษภาคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา | ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม |

6.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลเกาะรังได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

6.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขต อบต.ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อทอจากต้นกก เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ มะม่วงน้ำดอกไม้สีทอง หน่อไม้ฝรั่งและกล้วยฉาบทอด

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

7.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และแม่น้ำป่าสัก ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ ซึ่งมีแหล่งน้ำที่เกิดจากธรรมชาติและสร้างขึ้น ดังนี้

เกิดจากธรรมชาติ - ห้วย , คลอง , สระน้ำ 20 สาย

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. คลองบำรุง หมู่ที่ 1 | 2. คลองดอกไม้ หมู่ที่ 1 |
| 3. คลองห้วยตะคร้อ หมู่ที่ 2,8 | 4. คลองซับลังกา หมู่ที่ 3 |
| 5. คลองสามทหาร หมู่ที่ 3 | 6. คลองลำพราภ หมู่ที่ 3 , 4 , 7 |
| 7. ห้วยซับน้อย หมู่ที่ 5 | 8. สระอยู่ดี มีสุข หมู่ที่ 5 |
| 9. คลองซับน้ำหวาน หมู่ที่ 5 | 10. คลองยาง หมู่ที่ 6 |
| 11. คลองราก หมู่ที่ 6 | 12. สระน้ำบ้านซับกระบอก หมู่ที่ 6 |
| 13. คลองซับกระบอก หมู่ที่ 6 | 14. สระน้ำสาธารณะ หมู่ที่ 7 |
| 15. คลองห้วยน้ำลาด หมู่ที่ 8 , หมู่ที่ 10 | 16. แม่น้ำป่าสัก หมู่ที่ 9 |
| 17. สระน้ำสาธารณะ หมู่ที่ 9 | 18. สระน้ำสาธารณะ หมู่ที่ 10 |
| 19. คลองหนองไม้แก่น หมู่ที่ 10 | 20. สระหลวง หมู่ที่ 2 |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น - ฝาย และอ่างเก็บน้ำ 9 แห่ง

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| 1. ฝายคลองก้างปลา หมู่ที่ 1 | 2. ฝายห้วยตะคร้อ 2 หมู่ที่ 2 |
|-----------------------------|------------------------------|

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| 3. ฝ่ายบ้านซับลังกา หมู่ที่ 3 | 4. อ่างเก็บน้ำหนองปล้อง หมู่ที่ 4 |
| 5. ฝ่ายบ้านซับน้ำหวาน หมู่ที่ 5 | 6. อ่างเก็บน้ำซับน้ำหวาน หมู่ที่ 5 |
| 7. อ่างเก็บน้ำบ้านซับกระบอก หมู่ที่ 6 | 8. ฝ่ายห้วยตะคร้อ 1 หมู่ที่ 8 |
| 9. ฝ่ายหนองไม้แก่น หมู่ที่ 10 | |

7.2 ป่าไม้ มีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าซับลังกา

7.3 ภูเขา มีภูเขาล้อมรอบบริเวณหมู่ที่ 3,4,5 และ 6

7.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง มีพื้นที่ 81 ตารางกิโลเมตร สามารถใช้ประโยชน์ได้ดังนี้
การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยจะรวมกลุ่มกันอยู่ในหมู่บ้านนอกนั้นจะกระจายกันอยู่ในพื้นที่การเกษตร

การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทพาณิชยกรรมเป็นลักษณะของตลาดนัดขนาดเล็กที่ประกอบค้าเพื่อ
บริการชุมชนในการอุปโภค-บริโภค

การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะของอุตสาหกรรมภายในบริเวณชุมชน ส่วน
ใหญ่เป็นลานตากมัน

การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทสถาบันราชการและวัด มีส่วนราชการและวัด ดังนี้ สถานีอนามัย
ตำบลเกาะรัง องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง โรงเรียนบ้านหนองบง โรงเรียนบ้านเกาะรัง โรงเรียนบ้าน
ลังกาประชาสรรค์ โรงเรียนบ้านหนองปล้อง และวัดจำนวน 13 วัด

การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทเกษตรกรรม เป็นการใช้ที่ดินส่วนใหญ่ของชุมชน โดยการปลูก
อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด พริก และทำนา นอกเหนือจากนั้นเป็นการใช้ที่ดินประเภทสาธารณูปโภค
สาธารณูปการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่
วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลต่อการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลใน
แนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse, 1953: 27) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลด
ความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น
ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้า
ความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

โยเดอร์ (Yoder, 1985: 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มี ความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

กรีน (Green, 1972: 40) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความ ตั้งใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

กู๊ด (Good, 1973: 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากการสนใจสิ่งต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

Kotler (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกของลูกจ้างที่รู้สึกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เมื่อนำผลลัพธ์จากการใช้บริการมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้รู้สึกพึงพอใจ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้ไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเป็นความรู้สึกที่รับรู้ได้จากการใช้บริการ เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้ไม่พึงพอใจ และอาจทำให้ไม่กลับมาใช้บริการอีก

ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ (2549) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือการประเมินผลการดำเนินงานด้วยผลิตภัณฑ์รวม ในองค์กรว่าผลลัพธ์เป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า

สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานทั้งด้านบวกและด้านลบที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิด ขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับ

ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จ ว่าเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ใน ชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการ นั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดเวลา สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ การบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่ง ที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความ คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเปียงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และผลของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2551 : 3) กล่าวว่า มาตราวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ 1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถาม ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากเครื่องมือแบบต่างๆ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กร นั้น 1 ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้าง ภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปให้บริการโดยส่งมอบการ บริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้าเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการ ให้บริการ

วีระพงษ์ เณลิจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวถึง บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยการส่งมอบ การบริการนั้นไปยังผู้ให้บริการ คือ ลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการ บริการ

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับ ฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่าย หนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, 23-37) ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อ การดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นจะต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้ กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทน แตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็น ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิด ความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

มิลเลทท์ (Millet, 1954 : 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 : 12) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น

โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทัศนคติในทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ ความประทับใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการ และ ความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้เราได้เสนอแนวทางการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

- 1.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- 1.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- 1.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- 1.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- 2.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 2.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 2.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 2.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 2.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.7 ทำงานเป็นทีม
- 2.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 2.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

3. หลักการบริการเป็นเลิศ

- 3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3.2 เต็มใจบริการ
- 3.3 ทำงานฉับไว
- 3.4 ปราศรัยไพเราะ
- 3.5 เหมาะสมโอกาส
- 3.6 ไม่ขาดน้ำใจ

4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- 4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- 4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- 4.3 ทำตนเป็นคนสภาพสง่าผ่าเผย
- 4.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
- 4.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
- 4.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
- 4.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
- 4.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
- 4.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
- 4.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
- 4.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- 4.12 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
- 4.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ

5. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- 5.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 5.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- 5.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 5.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 5.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
- 5.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
- 5.8 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 5.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (service quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่นำมาเปรียบเทียบกับ การรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนเกิดความพึงพอใจ

Joewono and Kubota (2007) ได้กล่าวว่า ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะชี้วัดได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทั้งนี้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์จากความหมายของนักวิจัยที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น คุณภาพการให้บริการ (Service quality) จึงหมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามความคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการตามคาดหวังก็จะรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (service quality) มักมีองค์ประกอบหลักได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการเป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กรทั้งยังแสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วยลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรมหรือ การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผล ต่อการพัฒนาคุณภาพ

การให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพ การให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มี หลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการโดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับ ในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนางาน อย่างต่อเนื่อง

สุจิตรา งามใจ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) คือ สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวังเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่ง

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (service quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ (service system) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (workflow process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (providers behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (recipients background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

สุธีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็น ที่พึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (must be quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็น คุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงที่สุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (service quality indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (structure indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ ดี (good system) ทั้งระบบบริการ (service system) ระบบสนับสนุนบริการ (supporting service system) ระบบพัฒนาบริการ (improving service system) และระบบบริหารจัดการ (management system) เช่น อัตราการมีเอกสาร (document) แสดงลักษณะระบบงานให้อำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (process indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (good implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (outcome indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (ultimate outcome) เช่นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลัง และสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง 1 และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงวัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงชี้ให้เห็นปัจจัย (inputs) กระบวนการ (process) และผลงาน (output) ของบริการ (system theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึ่งพิงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้พึ่งพิงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
- 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
- 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
- 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
- 2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการ
- 2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล
- 2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
- 2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้
- 2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีกลไกการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สถานะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เพียงตรง น่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ประกอบกิจการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่ อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตริกออย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ "ตรวจทางปกครอง" (police administrative) และ "บริการสาธารณะ" (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ บริการให้สาธารณะ เกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (public interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่ จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างพอเพียง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขึ้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมายคำว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (automatic service) เป็นการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ นั้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้นการให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่

รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่นตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบประมาณจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำการบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่า ผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติ ตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภินาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชนระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมี

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

เพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็มโดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ระดับ 8

นารีรัตน์ ชูอัธมา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอบางแพ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานรองลงมาคือการติดต่อสื่อสาร และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4

ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 ร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอนาทม จังหวัดอุดรธานี พบว่าบริการสาธารณะของอบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียวคือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นา ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นและ3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพ เกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบล ประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัด สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อานีชะ เละเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลาโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ การให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยัสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.60

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

กิตติวัลย์ ทองอร่าม (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยในแต่ละงานได้ประเมินใน 4 ด้านคือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ระดับมากเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้ดังนี้ 1. งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 2. งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 3. งานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และ 5 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

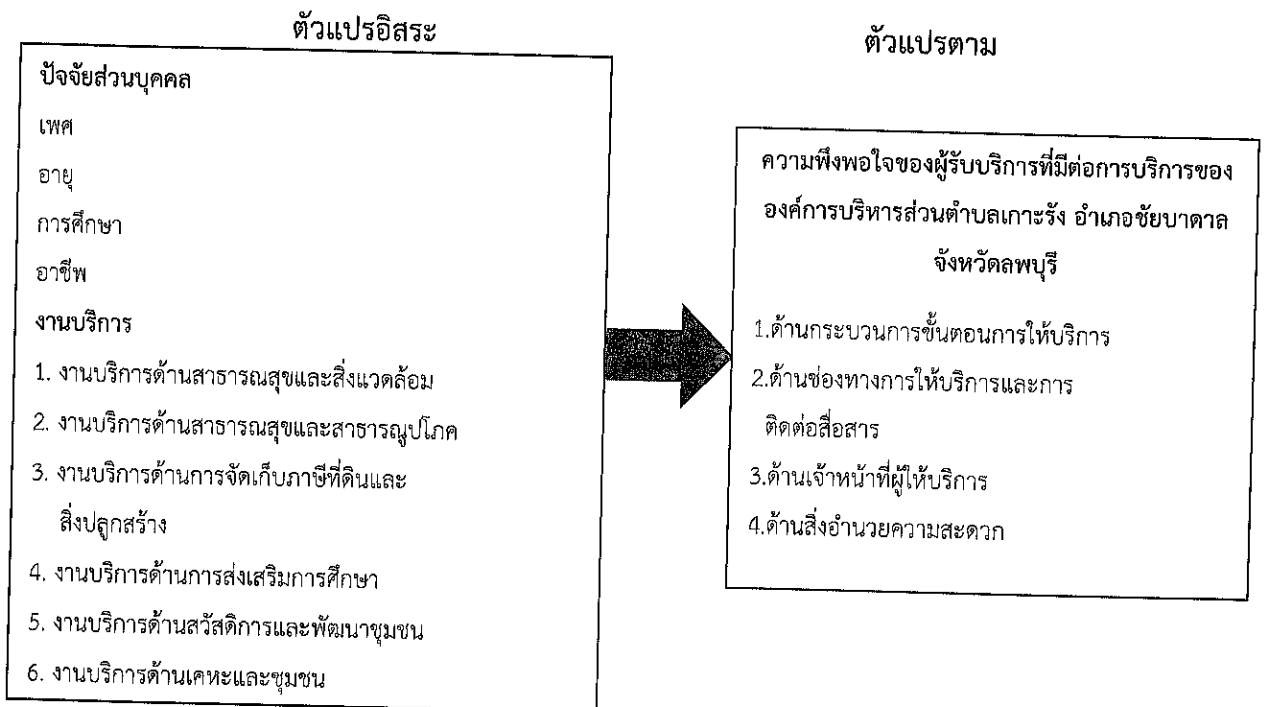
อรุณ ไชยนิทย์ (2564: 147 - 163) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอน ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 4.78 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.82 และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.80 และระดับความพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจมักพิจารณาจากประเด็น สำคัญๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการรวม การปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยจึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะ

ร้ง อำเภอย้ายบาดาล จังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มี 6 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) (2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) (3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) (4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) (5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) และ (6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบาดาลจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบดาล จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงาน 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) 2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขโรค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) 4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) 5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) และ 6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่างวิจัย

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบดาล จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 รวมทั้งสิ้น 6,627 คน (https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webpage/statByYear.php)

ตัวอย่างวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอย้ายบดาล จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ที่ได้รับการให้บริการในงาน 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จำนวนทั้งหมด 540 คน (งานละ 90 คน) ได้มาโดยการเลือกแบบสุ่ม (accidental sampling) จำนวนตัวอย่างวิจัยดังกล่าวเป็นจำนวนที่มากกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลเพื่อการสำรวจ ซึ่งคำนวณจากเว็บไซต์ <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> ที่มีการกำหนดค่าจำนวนประชากร (population size) คือ 6,627 ระดับความเชื่อมั่น (confidence level) 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (margin of error) 5% ได้จำนวนตัวอย่างวิจัยที่เพียงพอต่อการสำรวจ คือ 364 คน มีรายละเอียดดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 รายละเอียดประชากรและตัวอย่างวิจัย

ประชากร	งานบริการ	ตัวอย่างวิจัย แต่ละโครงการ
6,627 คน	1. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)	90 คน
	2. งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขมูลฐาน (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)	90 คน
	3. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)	90 คน
	4. งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)	90 คน
	5. งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)	90 คน
	6. งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)	90 คน
ตัวอย่างวิจัยรวม		540 คน

เครื่องมือวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงาน 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) 2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขมูลฐาน (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) 4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) 5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) และ 6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) ใช้เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังแต่ละงาน มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป และ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ซึ่งถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากงาน และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานต่าง ๆ 4 ด้าน จำนวน 43 ข้อ คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 10 ข้อ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 10 ข้อ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 10 ข้อ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 13 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (summated rating scale) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่ตนได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ดังนี้

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานต่าง ๆ 4 ด้าน ในแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง สร้างตามนิยามปฏิบัติการต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนและระยะเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ การอธิบาย ชี้แจง แนะนำและอำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ความรวดเร็วในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ และความปลอดภัยในการรับบริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อความเหมาะสม ความหลากหลาย ความสะดวกสบาย ความเพียงพอ ความชัดเจน ความพร้อมและการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ความพอใจต่อความหลากหลาย ความชัดเจน ความสะดวกและความพร้อมของช่องทางการสื่อสาร

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อการปฏิบัติการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความถูกต้องและความรอบคอบในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก ความพร้อม ความเต็มใจ ความเป็นธรรม และการแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อความเป็นระเบียบ ความสะอาด ความสวยงาม ของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอคุณภาพ และความพร้อมของอุปกรณ์ สาธารณูปโภค ช่องทางการประชาสัมพันธ์ สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสถานที่ให้บริการ

คุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานต่าง ๆ 4 ด้าน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานต่าง ๆ 4 ด้าน ได้รับการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนผู้รับบริการงานของตำบลต่าง ๆ จำนวน 50 คน มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .961 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังตาราง 3.2

ตาราง 3.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานต่าง ๆ 4 ด้าน

แบบสอบถามด้าน	Cronbach's alpha
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.836
ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	.841
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.879
สิ่งอำนวยความสะดวก	.884
ทั้งฉบับ	.961

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ให้นำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จำนวน 540 ฉบับ ให้ประชาชนที่เข้ารับบริการใน 6 งาน คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) 2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) 4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) 5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) และ 6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) ให้ข้อมูลในแบบสอบถามงานละ 90 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม 2565 ด้วยความสมัครใจ โดยข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการจะถูกเก็บเป็นความลับ ข้อมูลดังกล่าวได้รับการวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามแต่ละงานที่ให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี 6 งาน ดังนี้

1. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)
2. งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)
3. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)
4. งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)
5. งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)
6. งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

นอกจากนี้มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลในทุกงานมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังในภาพรวม เพื่อแสดงให้เห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรีในภาพรวม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง (validate and clean data) และมีการจัดกระทำข้อมูลให้มีความถูกต้อง (processing data) จากนั้นนำข้อมูลที่ผ่านมาตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อแสดงให้เห็นลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามว่าส่วนใหญ่มีภูมิหลังเป็นอย่างไร

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ภาพรวม รายด้านและรายข้อ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 ช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มาเปรียบเทียบเป็นคะแนนร้อยละ โดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่คำนวณได้คูณด้วย 20 เพื่อให้เป็นร้อยละ แล้วนำร้อยละที่ได้ไปเทียบคะแนนการให้บริการตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 90.00-94.99	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 85.00-89.99	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 80.00-84.99	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 75.00-79.99	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 70.00-74.99	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 65.00-69.99	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 60.00-64.99	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 55.00-59.99	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 50.00-54.99	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ	ต่ำกว่าร้อยละ 50.00	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงาน 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) 2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) 4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) 5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) และ 6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

โดยแต่ละงานมีผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจงานละ 90 คน ดังนั้นในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละงานจึงมีการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละงานประกอบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 7 ส่วน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละงาน 7 ส่วน และภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง 1 ส่วน มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติและรายละเอียดดังต่อไปนี้

<i>M</i>	แทน ค่าเฉลี่ย
<i>SD</i>	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<i>MAX</i>	แทน ค่าสูงสุด
<i>MIN</i>	แทน ค่าต่ำสุด
<i>N</i>	แทน จำนวนตัวอย่างวิจัย

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนไข้หวัด)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนไข้หวัด)” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 90 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 45.56) และหญิง (ร้อยละ 54.44) ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 76.67) โดยส่วนมากเป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้าและบ่ายใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 33.33 และ 34.44 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี (ร้อยละ 31.11) ผู้รับบริการโดยมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เท่ากัน (ร้อยละ 21.11) และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 27.78) รองลงมาคือ เกษตรกรรม/ประมง (ร้อยละ 24.44) รายละเอียดดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนไข้หวัด)”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	39	56.52%	2	11.11%	-	-	41	45.56%
	หญิง	30	43.48%	16	88.89%	3	100.00%	49	54.44%
	รวม	69	76.67%	18	20.00%	3	3.33%	90	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	12	17.39%	1	5.56%	-	-	13	14.44%
	25-34 ปี	21	30.43%	5	27.78%	2	66.67%	28	31.11%
	35-44 ปี	11	15.94%	3	16.67%	1	33.33%	15	16.67%
	45-54 ปี	17	24.64%	3	16.67%	-	-	20	22.22%
	55-64 ปี	5	7.25%	4	22.22%	-	-	9	10.00%
	65 ปีขึ้นไป	3	4.35%	2	11.11%	-	-	5	5.56%
	รวม	69	76.67%	18	20.00%	3	3.33%	90	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	17	24.64%	1	5.56%	1	33.33%	19	21.11%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	11	15.94%	7	38.89%	1	33.33%	19	21.11%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	17	24.64%	2	11.11%	-	-	19	21.11%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	11	15.94%	2	11.11%	-	-	13	14.44%
	ปริญญาตรี	8	11.59%	2	11.11%	1	33.33%	11	12.22%
	ปริญญาโท	5	7.25%	4	22.22%	-	-	9	10.00%
	รวม	69	76.67%	18	20.00%	3	3.33%	90	100.00%

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมฯ” (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	17.39%	1	5.56%	1	33.33%	14	15.56%
	พนักงานบริษัท	6	8.70%	1	5.56%	-	-	7	7.78%
	รับจ้างทั่วไป	19	27.54%	5	27.78%	1	33.33%	25	27.78%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	2	2.90%	3	16.67%	-	-	5	5.56%
	เกษตรกรรม/ประมง	19	27.54%	3	16.67%	-	-	22	24.44%
	เกษียณ/ข้าราชการ	5	7.25%	5	27.78%	-	-	10	11.11%
	บำเหน็จ,บำนาญ								
	นักเรียน/นักศึกษา	5	7.25%	0	0.00%	-	-	5	5.56%
	ว่างงาน	1	1.45%	0	0.00%	1	33.33%	2	2.22%
	รวม	69	76.67%	18	20.00%	3	3.33%	90	100.00%
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	ช่วงเช้า	28	40.58%	0	0.00%	2	66.67%	30	33.33%
	ช่วงบ่าย	19	27.54%	12	66.67%	-	-	31	34.44%
	นอกเวลาราชการ	7	10.14%	2	11.11%	1	33.33%	10	11.11%
	อื่น ๆ	15	21.74%	4	22.22%	-	-	19	21.11%
	รวม	69	76.67%	18	20.00%	3	3.33%	90	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) มากที่สุด ($M=4.54$, $SD=.09$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) ทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.55$, $SD=.22$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.54$, $SD=.16$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.53$, $SD=.17$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.53$, $SD=.19$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อต่าง ๆ ระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=4.99$, $SD=.11$) รองลงมาคือ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.81$, $SD=.39$) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($M=4.62$, $SD=.49$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดสองลำดับสุดท้ายคือ

การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($M=4.33, SD=.47$) และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.14, SD=.38$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้นความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ และความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.77, SD=.43$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร ($M=4.60, SD=.49$) และความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ ($M=4.59, SD=.49$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.34, SD=.48$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.97, SD=.18$) รองลงมาคือ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.73, SD=.44$) และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.70, SD=.46$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเป็นธรรมชาติในการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ ($M=4.32, SD=.47$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.79, SD=.41$) รองลงมาคือ ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ($M=4.70, SD=.46$) ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ และความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ($M=4.58, SD=.50$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.36, SD=.50$) รายละเอียดดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฯ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	4.54	0.09	4.79	4.33	มากที่สุด	90.80	9
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.17	5.00	4.10	มากที่สุด	90.60	9
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.99	0.11	5.00	4.00	มากที่สุด	99.80	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.81	0.39	5.00	4.00	มากที่สุด	96.20	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.41	0.49	5.00	4.00	มาก	88.20	8

ตาราง 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฯ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงาน บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานจิตเวชอินทนิพนธ์) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.14	0.38	5.00	3.00	มาก	82.80	7
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.33	0.47	5.00	4.00	มาก	86.60	8
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.40	9
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.44	0.50	5.00	4.00	มาก	88.80	8
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.41	0.49	5.00	4.00	มาก	88.20	8
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.54	0.16	5.00	4.20	มากที่สุด	90.80	9
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.77	0.43	5.00	4.00	มากที่สุด	95.40	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.46	0.50	5.00	4.00	มาก	89.20	8
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.34	0.48	5.00	4.00	มาก	86.80	8
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.42	0.50	5.00	4.00	มาก	88.40	8
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.59	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	91.80	9
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.57	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.40	9
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.22	5.00	4.10	มากที่สุด	91.00	9
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.73	0.44	5.00	4.00	มากที่สุด	94.60	9
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.97	0.18	5.00	4.00	มากที่สุด	99.40	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	94.00	9
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.00	9
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.32	0.47	5.00	4.00	มาก	86.40	8
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.37	0.48	5.00	4.00	มาก	87.40	8
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.38	0.49	5.00	4.00	มาก	87.60	8

ตาราง 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฯ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงาน บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.19	5.00	3.92	มากที่สุด	90.60	9
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	4.79	0.41	5.00	4.00	มากที่สุด	95.80	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	94.00	9
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.36	0.50	5.00	3.00	มาก	87.20	8
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.40	0.51	5.00	3.00	มาก	88.00	8
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบาย ของที่นั่งคอยรับบริการ	4.40	0.51	5.00	3.00	มาก	88.00	8
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.46	0.50	5.00	4.00	มาก	89.20	8
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.50	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.00	9
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.57	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.40	9
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ด ประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 90 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 61.11) เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 82.22) โดยส่วนมากเป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงบ่าย (ร้อยละ 28.89)

ส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี (ร้อยละ 26.67) ผู้รับบริการโดยมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 28.89) และปริญญาตรี (ร้อยละ 26.67) โดยมากประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 24.44) รายละเอียดดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขปโคคา”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		ก	%	ก	%	ก	%	ก	%
เพศ	ชาย	30	40.54%	5	31.25%	-	-	35	38.89%
	หญิง	44	59.46%	11	68.75%	-	-	55	61.11%
	รวม	74	82.22%	16	17.78%	-	-	90	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	8	10.81%	2	12.50%	-	-	10	11.11%
	25-34 ปี	20	27.03%	4	25.00%	-	-	24	26.67%
	35-44 ปี	12	16.22%	1	6.25%	-	-	13	14.44%
	45-54 ปี	12	16.22%	2	12.50%	-	-	14	15.56%
	55-64 ปี	16	21.62%	5	31.25%	-	-	21	23.33%
	65 ปีขึ้นไป	6	8.11%	2	12.50%	-	-	8	8.89%
	รวม	74	82.22%	16	17.78%	-	-	90	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	9	12.16%	1	6.25%	-	-	10	11.11%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	21	28.38%	5	31.25%	-	-	26	28.89%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	10	13.51%	3	18.75%	-	-	13	14.44%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	11	14.86%	2	12.50%	-	-	13	14.44%
	ปริญญาตรี	20	27.03%	4	25.00%	-	-	24	26.67%
	ปริญญาโท	3	4.05%	1	6.25%	-	-	4	4.44%
	รวม	74	82.22%	16	17.78%	-	-	90	100.00%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	28.38%	1	6.25%	-	-	22	24.44%
	พนักงานบริษัท	7	9.46%	1	6.25%	-	-	8	8.89%
	รับจ้างทั่วไป	14	18.92%	1	6.25%	-	-	15	16.67%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	3	4.05%	6	37.50%	-	-	9	10.00%
	เกษตรกร/ประมง	12	16.22%	1	6.25%	-	-	13	14.44%
	เกษียณ/ข้าราชการ บำนาญ, บำนาญ	9	12.16%	3	18.75%	-	-	12	13.33%
	นักเรียน/นักศึกษา	7	9.46%	1	6.25%	-	-	8	8.89%
	ว่างงาน	1	1.35%	2	12.50%	-	-	3	3.33%
	รวม	74	82.22%	16	17.78%	-	-	90	100.00%
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	ช่วงเช้า	16	21.62%	0	0.00%	-	-	16	17.78%
	ช่วงบ่าย	16	21.62%	10	62.50%	-	-	26	28.89%
	นอกเวลาราชการ	21	28.38%	1	6.25%	-	-	22	24.44%
	อื่น ๆ	21	28.38%	5	31.25%	-	-	26	28.89%
	รวม	74	82.22%	16	17.78%	-	-	90	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) มากที่สุด ($M=4.57, SD=.08$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) ทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.58, SD=.15$ และ $.16$ ตามลำดับ) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.56, SD=.18$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.53, SD=.19$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อต่าง ๆ ระดับมากที่สุด ยกเว้นความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=5.00, SD=.00$) รองลงมาคือ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.80, SD=.40$) และความเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ ($M=4.64, SD=.48$ ทั้งสองข้อ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.26, SD=.44$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้นการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ และความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.88, SD=.49$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร ($M=4.67, SD=.47$) และความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ($M=4.66, SD=.48$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.34, SD=.48$ ทั้งสองข้อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.98, SD=.15$) รองลงมาคือ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.91, SD=.29$) และความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.58, SD=.50$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ($M=4.31, SD=.47$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้น ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม ที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.88$, $SD=.33$) รองลงมาคือ ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ และความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ($M=4.69$, $SD=.47$ ทั้งสองข้อ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.34$, $SD=.48$) รายละเอียดดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	4.57	0.08	4.74	4.26	มากที่สุด	91.40	9
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.15	4.80	4.20	มากที่สุด	91.60	9
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.40	5.00	4.00	มากที่สุด	96.00	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.31	0.47	5.00	4.00	มาก	86.20	8
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.26	0.44	5.00	4.00	มาก	85.20	8
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.51	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.20	9
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.64	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	92.80	9
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	92.80	9
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.54	0.62	5.00	1.00	มากที่สุด	90.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.58	0.16	4.90	4.20	มากที่สุด	91.60	9
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.49	5.00	1.00	มากที่สุด	97.60	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.51	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.20	9
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.34	0.48	5.00	4.00	มาก	86.80	8
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.34	0.48	5.00	4.00	มาก	86.80	8
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9

ตาราง 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงาน บริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการ น้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.62	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.40	9
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.66	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.67	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.40	9
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.63	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	92.60	9
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.19	5.00	4.20	มากที่สุด	90.60	9
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.39	0.49	5.00	4.00	มาก	87.80	8
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.39	0.49	5.00	4.00	มาก	87.80	8
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.31	0.47	5.00	4.00	มาก	86.20	8
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.98	0.15	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.34	0.48	5.00	4.00	มาก	86.80	8
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.41	0.49	5.00	4.00	มาก	88.20	8
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.48	0.50	5.00	4.00	มาก	89.60	8
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.18	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะดวก ของสถานที่ ให้บริการ	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.40	0.49	5.00	4.00	มาก	88.00	8
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.34	0.48	5.00	4.00	มาก	86.80	8
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.44	0.50	5.00	4.00	มาก	88.80	8
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบาย ของที่นั่งคอยรับบริการ	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.54	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.80	9
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.57	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.40	9
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.61	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.20	9
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.69	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.80	9
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ด ประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.69	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.80	9

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 90 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย (ร้อยละ 54.44) เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 74.44) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 73.33) ส่วนมากมีอายุ 25-54 ปี (ร้อยละ 57.78) ผู้รับบริการโดยมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 26.67) โดยมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 32.22) รายละเอียดดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	40	59.70%	9	42.86%	-	-	49	54.44%
	หญิง	27	40.30%	12	57.14%	2	100.00%	41	45.56%
	รวม	67	74.44%	21	23.33%	2	2.22%	90	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	2	2.99%	-	-	-	-	2	2.22%
	25-34 ปี	5	7.46%	2	9.52%	-	-	7	7.78%
	35-44 ปี	18	26.87%	8	38.10%	-	-	26	28.89%
	45-54 ปี	18	26.87%	7	33.33%	1	50.00%	26	28.89%
	55-64 ปี	17	25.37%	3	14.29%	1	50.00%	21	23.33%
	65 ปีขึ้นไป	7	10.45%	1	4.76%	-	-	8	8.89%
	รวม	67	74.44%	21	23.33%	2	2.22%	90	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	2	2.99%	1	4.76%	-	-	3	3.33%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	6	8.96%	1	4.76%	-	-	7	7.78%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14	20.90%	5	23.81%	1	50.00%	20	22.22%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	30	44.78%	6	28.57%	-	-	36	40.00%
	ปริญญาตรี	15	22.39%	8	38.10%	1	50.00%	24	26.67%
	รวม	67	74.44%	21	23.33%	2	2.22%	90	100.00%

ตาราง 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินฯ” (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%		
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	5.97%	2	9.52%	1	50.00%	7	7.78%
	พนักงานบริษัท	3	4.48%	-	-	-	-	3	3.33%
	รับจ้างทั่วไป	25	37.31%	4	19.05%	-	-	29	32.22%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	12	17.91%	8	38.10%	1	50.00%	21	23.33%
	เกษตรกร/ประมง	17	25.37%	6	28.57%	-	-	23	25.56%
	เกษียณ/ข้าราชการ	5	7.46%	1	4.76%	-	-	6	6.67%
	บำนาญ, บำนาญ	1	1.49%	0	0.00%	-	-	1	1.11%
	นักเรียน/นักศึกษา	1	1.49%	0	0.00%	-	-	1	1.11%
	รวม	67	74.44%	21	23.33%	2	2.22%	90	100.00%
ช่วงเวลาที่ใช้	ช่วงเช้า	52	77.61%	12	57.14%	2	100.00%	66	73.33%
เข้ารับ	ช่วงบ่าย	15	22.39%	9	42.86%	-	-	24	26.67%
บริการ	รวม	67	74.44%	21	23.33%	2	2.22%	90	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) มากที่สุด ($M=4.90$, $SD=.08$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.94$, $SD=.09$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.89$, $SD=.12$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.89$, $SD=.16$) และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.87$, $SD=.13$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกข้อระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=5.00$, $SD=.00$) รองลงมาคือ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.98$, $SD=.15$) และความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.97$, $SD=.18$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.92$, $SD=.27$ ทั้งสองข้อ)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ ($M=4.96$, $SD=.21$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ และความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร ($M=4.93$, $SD=.25$ ทั้งสองข้อ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.68$, $SD=.47$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.94$, $SD=.23$) รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ ($M=4.92$, $SD=.27$ ทั้งสองข้อ) และความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.58$, $SD=.50$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ ($M=4.80$, $SD=.40$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ ($M=4.99$, $SD=.11$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ($M=4.98$, $SD=.15$) และ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ($M=4.97$, $SD=.18$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.66$, $SD=.48$) รายละเอียดดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	4.90	0.08	5.00	4.65	มากที่สุด	98.00	10
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.09	5.00	4.50	มากที่สุด	98.80	10
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.98	0.15	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.94	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	98.80	10
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.92	0.27	5.00	4.00	มากที่สุด	98.40	10
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10

ตาราง 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงาน บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.93	0.25	5.00	4.00	มากที่สุด	98.60	10
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.18	5.00	4.00	มากที่สุด	99.40	10
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.92	0.27	5.00	4.00	มากที่สุด	98.40	10
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.96	0.21	5.00	4.00	มากที่สุด	99.20	10
2. ด้านช่องทางกรให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.87	0.13	5.00	4.50	มากที่สุด	97.40	10
2.1. ความหลากหลายของช่องทางกรให้บริการ	4.68	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.60	9
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.82	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
2.3. การเข้าถึงช่องทางกรให้บริการ	4.87	0.40	5.00	3.00	มากที่สุด	97.40	10
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางกรให้บริการ	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
2.5. ความเพียงพอของช่องทางกรให้บริการ	4.93	0.25	5.00	4.00	มากที่สุด	98.60	10
2.6. ความชัดเจนของช่องทางกรให้บริการ	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
2.7. ความหลากหลายของช่องทางกรติดต่อสื่อสาร	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
2.8. ความชัดเจนของช่องทางกรสื่อสาร	4.93	0.25	5.00	4.00	มากที่สุด	98.60	10
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
2.10. ความพร้อมของช่องทางกรให้บริการ	4.96	0.21	5.00	4.00	มากที่สุด	99.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.16	5.00	4.30	มากที่สุด	97.80	10
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.80	0.40	5.00	4.00	มากที่สุด	96.00	10
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.94	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	98.80	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.92	0.27	5.00	4.00	มากที่สุด	98.40	10
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.92	0.27	5.00	4.00	มากที่สุด	98.40	10
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.12	5.00	4.62	มากที่สุด	97.80	10
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	4.66	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางกรให้บริการ	4.73	0.44	5.00	4.00	มากที่สุด	94.60	9
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10

ตาราง 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.92	0.27	5.00	4.00	มากที่สุด	98.40	10
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	4.92	0.27	5.00	4.00	มากที่สุด	98.40	10
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.94	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	98.80	10
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.93	0.25	5.00	4.00	มากที่สุด	98.60	10
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.97	0.18	5.00	4.00	มากที่สุด	99.40	10
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.93	0.25	5.00	4.00	มากที่สุด	98.60	10
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.99	0.11	5.00	4.00	มากที่สุด	99.80	10
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.98	0.15	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10

4. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 90 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 61.11) เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 70.00) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้าและบ่ายเท่ากัน (ร้อยละ 41.11) ส่วนมากมีอายุ 25-34 ปี (ร้อยละ 31.11) ผู้รับบริการโดยมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 32.22) โดยมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและเกษตรกร/ประมง (ร้อยละ 22.22 ทั้งสองอาชีพ) รายละเอียดดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	31	49.21%	4	14.81%	-	-	35	38.89%
	หญิง	32	50.79%	23	85.19%	-	-	55	61.11%
	รวม	63	70.00%	27	30.00%	-	-	90	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	4	6.35%	-	-	-	-	4	4.44%
	25-34 ปี	17	26.98%	11	40.74%	-	-	28	31.11%
	35-44 ปี	15	23.81%	3	11.11%	-	-	18	20.00%
	45-54 ปี	14	22.22%	-	-	-	-	14	15.56%
	55-64 ปี	11	17.46%	5	18.52%	-	-	16	17.78%
	65 ปีขึ้นไป	2	3.17%	8	29.63%	-	-	10	11.11%
	รวม	63	70.00%	27	30.00%	-	-	90	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	17	26.98%	4	14.81%	-	-	21	23.33%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	21	33.33%	8	29.63%	-	-	29	32.22%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	12.70%	2	7.41%	-	-	10	11.11%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	4	6.35%	5	18.52%	-	-	9	10.00%
	ปริญญาตรี	12	19.05%	7	25.93%	-	-	19	21.11%
	ปริญญาโท	1	1.59%	1	3.70%	-	-	2	2.22%
	รวม	63	70.00%	27	30.00%	-	-	90	100.00%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	17.46%	-	-	-	-	11	12.22%
	พนักงานบริษัท	6	9.52%	8	29.63%	-	-	14	15.56%
	รับจ้างทั่วไป	20	31.75%	-	-	-	-	20	22.22%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	2	3.17%	10	37.04%	-	-	12	13.33%
	เกษตรกร/ประมง	19	30.16%	1	3.70%	-	-	20	22.22%
	เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ	1	1.59%	3	11.11%	-	-	4	4.44%
	นักเรียน/นักศึกษา	3	4.76%	-	-	-	-	3	3.33%
	ว่างงาน	1	1.59%	5	18.52%	-	-	6	6.67%
	รวม	63	70.00%	27	30.00%	-	-	90	100.00%
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	ช่วงเช้า	34	53.97%	3	11.11%	-	-	37	41.11%
	ช่วงบ่าย	13	20.63%	24	88.89%	-	-	37	41.11%
	นอกเวลาราชการ	9	14.29%	-	-	-	-	9	10.00%
	อื่น ๆ	7	11.11%	-	-	-	-	7	7.78%
	รวม	63	70.00%	27	30.00%	-	-	90	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) มาก ($M=4.49$, $SD=.08$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 8 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ในแต่ละด้านระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.54$, $SD=.15$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.52$, $SD=.15$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.48$, $SD=.12$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.42$, $SD=.19$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละข้อระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=5.00$, $SD=.00$) รองลงมาคือการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน และการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($M=4.71$, $SD=.46$ ทั้งสองข้อ) และระยะเวลาในการให้บริการ ($M=4.61$, $SD=.49$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดสองลำดับสุดท้ายคือ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.13$, $SD=.34$) และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.22$, $SD=.42$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละข้อในระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.98$, $SD=.15$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ ($M=4.66$, $SD=.48$) และความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ($M=4.60$, $SD=.49$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.26$, $SD=.44$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมาก ยกเว้น ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.99$, $SD=.11$) รองลงมาคือ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.96$, $SD=.21$) และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ ($M=4.43$, $SD=.52$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.16$, $SD=.42$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้นความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ความเพียงพอของห้องสุขา และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.97$, $SD=.18$) รองลงมาคือ ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ ($M=4.61$, $SD=.49$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ($M=4.30$, $SD=.46$) รายละเอียดดังตาราง 4.8

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	4.49	0.08	4.70	4.33	มาก	89.80	8
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.12	4.80	4.30	มาก	89.60	8
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.71	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	94.20	9
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.13	0.34	5.00	4.00	มาก	82.60	7
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.22	0.42	5.00	4.00	มาก	84.40	7
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	94.20	9
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.61	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.20	9
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.37	0.48	5.00	4.00	มาก	87.40	8
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.47	5.00	4.00	มาก	86.60	8
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.47	5.00	4.00	มาก	86.40	8
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.36	0.48	5.00	4.00	มาก	87.20	8
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.52	0.15	4.80	4.30	มากที่สุด	90.40	9
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.98	0.15	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.26	0.44	5.00	4.00	มาก	85.20	8
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.29	0.46	5.00	4.00	มาก	85.80	8
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.41	0.49	5.00	4.00	มาก	88.20	8

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงาน บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็ก อนุบาลและปฐมวัย) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.47	0.50	5.00	4.00	มาก	89.40	8
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.46	0.50	5.00	4.00	มาก	89.20	8
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.19	5.00	3.90	มาก	88.40	8
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.96	0.21	5.00	4.00	มากที่สุด	99.20	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.32	0.47	5.00	4.00	มาก	86.40	8
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.21	0.41	5.00	4.00	มาก	84.20	7
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.22	0.42	5.00	4.00	มาก	84.40	7
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.99	0.11	5.00	4.00	มากที่สุด	99.80	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.21	0.41	5.00	4.00	มาก	84.20	7
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.16	0.42	5.00	3.00	มาก	83.20	7
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.34	0.52	5.00	3.00	มาก	86.80	8
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.43	0.52	5.00	3.00	มาก	88.60	8
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.36	0.48	5.00	4.00	มาก	87.20	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.15	4.85	4.23	มากที่สุด	90.80	9
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะดวก ของสถานที่ ให้บริการ	4.97	0.18	5.00	4.00	มากที่สุด	99.40	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.30	0.46	5.00	4.00	มาก	86.00	8
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.33	0.47	5.00	4.00	มาก	86.60	8
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบาย ของที่นั่งคอยรับบริการ	4.61	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.20	9
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.47	0.50	5.00	4.00	มาก	89.40	8
4.8. ความสะดวกของห้องสุขา	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ด ประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.50	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.00	9

5. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 90 คน ส่วนมากเป็นชาย (ร้อยละ 54.44) เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 93.33) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 83.33) ส่วนมากมีอายุ 35-44 ปี (ร้อยละ 32.22) ผู้รับบริการโดยมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (ร้อยละ 33.33) โดยมากประกอบอาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 34.44) รายละเอียดดังตาราง 4.9

ตาราง 4. 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	45	53.57%	4	80.00%	-	-	49	54.44%
	หญิง	39	46.43%	1	20.00%	1	100.00%	41	45.56%
	รวม	84	93.33%	5	5.56%	1	1.11%	90	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	6	7.14%	-	-	-	-	6	6.67%
	25-34 ปี	16	19.05%	-	-	-	-	16	17.78%
	35-44 ปี	26	30.95%	3	60.00%	-	-	29	32.22%
	45-54 ปี	23	27.38%	1	20.00%	-	-	24	26.67%
	55-64 ปี	9	10.71%	1	20.00%	-	-	10	11.11%
	65 ปีขึ้นไป	4	4.76%	-	-	1	100.00%	5	5.56%
	รวม	84	93.33%	5	5.56%	1	1.11%	90	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	10	11.90%	-	-	-	-	10	11.11%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	9	10.71%	-	-	-	-	9	10.00%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	13	15.48%	2	40.00%	-	-	15	16.67%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	28	33.33%	2	40.00%	-	-	30	33.33%
	ปริญญาตรี	23	27.38%	1	20.00%	1	100.00%	25	27.78%
	ปริญญาโท	1	1.19%	-	-	-	-	1	1.11%
	รวม	84	93.33%	5	5.56%	1	1.11%	90	100.00%

ตาราง 4. 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	15.48%	-	-	-	-	13	14.44%
	พนักงานบริษัท	27	32.14%	4	80.00%	-	-	31	34.44%
	รับจ้างทั่วไป	4	4.76%	1	20.00%	-	-	5	5.56%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	15	17.86%	-	-	-	-	15	16.67%
	เกษตรกร/ประมง	18	21.43%	-	-	-	-	18	20.00%
	เกษียณ/ข้าราชการ	1	1.19%	-	-	1	100.00%	2	2.22%
	บำเหน็จ, บำนาญ								
	นักเรียน/นักศึกษา	3	3.57%	-	-	-	-	3	3.33%
	ว่างงาน	3	3.57%	-	-	-	-	3	3.33%
	รวม	84	93.33%	5	5.56%	1	1.11%	90	100.00%
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	ช่วงเช้า	70	83.33%	4	80.00%	1	100.00%	75	83.33%
	ช่วงบ่าย	14	16.67%	1	20.00%	-	-	15	16.67%
	รวม	84	93.33%	5	5.56%	1	1.11%	90	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) มากที่สุด ($M=4.87$, $SD=.08$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ในทุกด้านระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.92$, $SD=.08$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.90$, $SD=.11$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.84$, $SD=.14$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.84$, $SD=.20$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ และการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=5.00$, $SD=.00$ ทั้งสองข้อ) รองลงมาคือ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.97$, $SD=.18$) และความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.93$, $SD=.25$)

ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการ และความปลอดภัยในการรับบริการ ($M=4.84$, $SD=.36$ ทั้งสองข้อ)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ และความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร ($M=4.90$, $SD=.30$ ทั้งสองข้อ) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ($M=4.88$, $SD=.33$ ทั้งสองข้อ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.68$, $SD=.47$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ ($M=4.98$, $SD=.15$) รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.94$, $SD=.23$) และการอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.93$, $SD=.25$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.84$, $SD=.36$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม ($M=4.92$, $SD=.31$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของห้องสุขา ($M=4.91$, $SD=.32$) และความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ($M=4.89$, $SD=.35$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.70$, $SD=.46$) รายละเอียดดังตาราง 4.10

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ของผู้รับบริการ ($N=90$ คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	4.87	0.08	5.00	4.33	มากที่สุด	97.40	10
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.08	5.00	4.70	มากที่สุด	98.40	10
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.97	0.18	5.00	4.00	มากที่สุด	99.40	10
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนฯ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงาน บริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อ ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ของ ผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.25	5.00	4.00	มากที่สุด	98.60	10
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.84	0.14	5.00	4.20	มากที่สุด	96.80	10
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.68	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.60	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	5.00	4.00	มากที่สุด	96.20	10
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.83	0.37	5.00	4.00	มากที่สุด	96.60	10
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	5.00	4.00	มากที่สุด	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.11	5.00	4.50	มากที่สุด	98.00	10
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.93	0.25	5.00	4.00	มากที่สุด	98.60	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	98.80	10
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.98	0.15	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.20	5.00	3.46	มากที่สุด	96.80	10
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	4.70	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	94.00	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.77	0.45	5.00	3.00	มากที่สุด	95.40	10

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนฯ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงาน บริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อ ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ของ ผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.92	0.31	5.00	3.00	มากที่สุด	98.40	10
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบาย ของที่นั่งคอยรับบริการ	4.88	0.36	5.00	3.00	มากที่สุด	97.60	10
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.91	0.32	5.00	3.00	มากที่สุด	98.20	10
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.79	0.44	5.00	3.00	มากที่สุด	95.80	10
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.83	0.40	5.00	3.00	มากที่สุด	96.60	10
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.88	0.36	5.00	3.00	มากที่สุด	97.60	10
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.89	0.35	5.00	3.00	มากที่สุด	97.80	10
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.88	0.36	5.00	3.00	มากที่สุด	97.60	10
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ด ประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.80	0.43	5.00	3.00	มากที่สุด	96.00	10

6. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 90 คน ส่วนมากเป็นหญิง (ร้อยละ 52.22) เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 64.44) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 57.78) ส่วนมากมีอายุ 25-34 ปี และ 45-54 ปี (ร้อยละ 24.44 ทั้งสองช่วงอายุ) ผู้รับบริการโดยมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 31.11) โดยมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 25.56) รายละเอียดดังตาราง 4.11

ตาราง 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	32	55.17%	11	34.38%	-	-	43	47.78%
	หญิง	26	44.83%	21	65.63%	-	-	47	52.22%
	รวม	58	64.44%	32	35.56%	-	-	90	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	8	13.79%	-	-	-	-	8	8.89%
	25-34 ปี	7	12.07%	15	46.88%	-	-	22	24.44%
	35-44 ปี	9	15.52%	7	21.88%	-	-	16	17.78%
	45-54 ปี	20	34.48%	2	6.25%	-	-	22	24.44%
	55-64 ปี	11	18.97%	4	12.50%	-	-	15	16.67%
	65 ปีขึ้นไป	3	5.17%	4	12.50%	-	-	7	7.78%
	รวม	58	64.44%	32	35.56%	-	-	90	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	12	20.69%	3	9.38%	-	-	15	16.67%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	15	25.86%	13	40.63%	-	-	28	31.11%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	21	36.21%	3	9.38%	-	-	24	26.67%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	6	10.34%	8	25.00%	-	-	14	15.56%
	ปริญญาตรี	4	6.90%	2	6.25%	-	-	6	6.67%
	ปริญญาโท	-	-	1	3.13%	-	-	1	1.11%
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-	1	3.13%	-	-	1	1.11%
	อื่น ๆ	-	-	1	3.13%	-	-	1	1.11%
	รวม	58	64.44%	32	35.56%	-	-	90	100.00%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	15.52%	1	3.13%	-	-	10	11.11%
	พนักงานบริษัท	1	1.72%	19	59.38%	-	-	20	22.22%
	รับจ้างทั่วไป	22	37.93%	1	3.13%	-	-	23	25.56%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	3	5.17%	7	21.88%	-	-	10	11.11%
	เกษตรกรกรม/ประมง	16	27.59%	-	-	-	-	16	17.78%
	เกษียณ/ข้าราชการ บำเหน็จ,บำนาญ	-	-	2	6.25%	-	-	2	2.22%
	นักเรียน/นักศึกษา	7	12.07%	-	-	-	-	7	7.78%
	ว่างงาน	-	-	2	6.25%	-	-	2	2.22%
	รวม	58	64.44%	32	35.56%	-	-	90	100.00%
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	ช่วงเช้า	46	79.31%	6	18.75%	-	-	52	57.78%
	ช่วงบ่าย	7	12.07%	24	75.00%	-	-	31	34.44%
	นอกเวลาราชการ	5	8.62%	1	3.13%	-	-	6	6.67%
	อื่น ๆ	-	-	1	3.13%	-	-	1	1.11%
	รวม	58	64.44%	32	35.56%	-	-	90	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) มากที่สุด ($M=4.56$, $SD=.15$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) ในทุกด้านระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.60$, $SD=.25$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.57$, $SD=.20$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.54$, $SD=.23$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.51$, $SD=.21$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อระดับมากที่สุด ยกเว้นความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=4.96$, $SD=.33$) รองลงมาคือ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.77$, $SD=.43$) และระยะเวลาในการให้บริการ ($M=4.74$, $SD=.44$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.14$, $SD=.35$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.94$, $SD=.23$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ ($M=4.66$, $SD=.48$) และความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ให้บริการ ($M=4.63$, $SD=.48$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.27$, $SD=.44$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมาก ยกเว้นความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ และความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ($M=4.91$, $SD=.29$) รองลงมาคือ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.82$, $SD=.38$) และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ ($M=4.53$, $SD=.50$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.34$, $SD=.48$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้นความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ ที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.94$, $SD=.23$) รองลงมาคือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ($M=4.70$, $SD=.46$) และความพอเพียงของสถานที่จอดรถ ($M=4.67$, $SD=.47$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.39$, $SD=.51$) รายละเอียดดังตาราง 4.12

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) ของผู้รับบริการ ($N=90$ คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	4.56	0.15	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.20	5.00	4.00	มากที่สุด	91.40	9
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.96	0.33	5.00	2.00	มากที่สุด	99.20	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.43	5.00	4.00	มากที่สุด	95.40	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.14	0.35	5.00	4.00	มาก	82.80	7
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.18	0.38	5.00	4.00	มาก	83.60	7
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.62	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.40	9
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.74	0.44	5.00	4.00	มากที่สุด	94.80	9
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.80	9
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	91.80	9
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.54	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	90.80	9
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.94	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	98.80	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.41	0.49	5.00	4.00	มาก	88.20	8
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.27	0.44	5.00	4.00	มาก	85.40	8
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.37	0.48	5.00	4.00	มาก	87.40	8
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.63	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	92.60	9
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านเคหะและชุมชนฯ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) ของผู้รับบริการ (N=90 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.59	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	91.80	9
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.51	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.21	5.00	3.90	มากที่สุด	90.20	9
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.82	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.44	0.50	5.00	4.00	มาก	88.80	8
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.34	0.48	5.00	4.00	มาก	86.80	8
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.39	0.49	5.00	4.00	มาก	87.80	8
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.46	0.52	5.00	3.00	มาก	89.20	8
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.38	0.51	5.00	3.00	มาก	87.60	8
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.38	0.51	5.00	3.00	มาก	87.60	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.25	5.00	3.85	มากที่สุด	92.00	9
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	4.94	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	98.80	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.42	0.50	5.00	4.00	มาก	88.40	8
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.39	0.51	5.00	3.00	มาก	87.80	8
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.59	0.52	5.00	3.00	มากที่สุด	91.80	9
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	4.63	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	92.60	9
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.50	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.00	9
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.57	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.40	9
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.67	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.40	9
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.70	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	94.00	9
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.62	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.40	9
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9

7. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกงาน และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี และ 3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ 6 งานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกงาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 540 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.33) และหญิง (ร้อยละ 46.67) ใกล้เคียงกัน ส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 76.85) โดยส่วนใหญ่เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 51.11) ส่วนมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 21.85) รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (ร้อยละ 21.30) ส่วนมากมีอายุ 25-34 ปี (ร้อยละ 23.15) รองลงมาคือ 45-54 ปี (ร้อยละ 22.22) และส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 21.76) รองลงมาคือ เกษตรกรรม/ประมง (ร้อยละ 20.74) รายละเอียดดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกงาน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	217	52.29%	35	29.41%	-	-	252	46.67%
	หญิง	198	47.71%	84	70.59%	6	100.00%	288	53.33%
	รวม	415	76.85%	119	22.04%	6	1.11%	540	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	40	9.64%	3	2.52%	-	-	43	7.96%
	25-34 ปี	86	20.72%	37	31.09%	2	33.33%	125	23.15%
	35-44 ปี	91	21.93%	25	21.01%	1	16.67%	117	21.67%
	45-54 ปี	104	25.06%	15	12.61%	1	16.67%	120	22.22%
	55-64 ปี	69	16.63%	22	18.49%	1	16.67%	92	17.04%
	65 ปีขึ้นไป	25	6.02%	17	14.29%	1	16.67%	43	7.96%
	รวม	415	76.85%	119	22.04%	6	1.11%	540	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	67	16.14%	10	8.40%	1	16.67%	78	14.44%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	83	20.00%	34	28.57%	1	16.67%	118	21.85%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	83	20.00%	17	14.29%	1	16.67%	101	18.70%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	90	21.69%	25	21.01%	-	-	115	21.30%
	ปริญญาตรี	82	19.76%	24	20.17%	3	50.00%	109	20.19%
	ปริญญาโท	10	2.41%	7	5.88%	-	-	17	3.15%
	สูงกว่าปริญญาโท	-	-	1	0.84%	-	-	1	0.19%
	อื่น ๆ	-	-	1	0.84%	-	-	1	0.19%
	รวม	415	76.85%	119	22.04%	6	1.11%	540	100.00%

ตาราง 4.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกโครงการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	70	16.87%	5	4.20%	2	33.33%	77	14.26%
	พนักงานบริษัท	50	12.05%	33	27.73%	-	-	83	15.37%
	รับจ้างทั่วไป	104	25.06%	12	10.08%	1	16.67%	117	21.67%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	37	8.92%	34	28.57%	1	16.67%	72	13.33%
	เกษตรกรรม/ประมง	101	24.34%	11	9.24%	-	-	112	20.74%
	เกษียณ/ข้าราชการ	21	5.06%	14	11.76%	1	16.67%	36	6.67%
	บำนาญ, บำนาญ								
	นักเรียน/นักศึกษา	26	6.27%	1	0.84%	-	-	27	5.00%
	ว่างงาน	6	1.45%	9	7.56%	1	16.67%	16	2.96%
	รวม	415	76.85%	119	22.04%	6	1.11%	540	100.00%
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	ช่วงเช้า	246	59.28%	25	21.01%	5	83.33%	276	51.11%
	ช่วงบ่าย	84	20.24%	80	67.23%	-	-	164	30.37%
	นอกเวลาราชการ	42	10.12%	4	3.36%	1	16.67%	47	8.70%
	อื่น ๆ	43	10.36%	10	8.40%	-	-	53	9.81%
	รวม	415	76.85%	119	22.04%	6	1.11%	540	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังมากที่สุด ($M=4.65$, $SD=.19$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.67$, $SD=.23$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.66$, $SD=.24$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.65$, $SD=.22$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.64$, $SD=.26$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้น ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=4.99$, $SD=.14$) รองลงมาคือ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.84$, $SD=.36$) และระยะเวลาใน

การให้บริการ ($M=4.71$, $SD=.45$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.43$, $SD=.50$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.82$, $SD=.41$) รองลงมาคือ ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ ($M=4.71$, $SD=.46$) และความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ($M=4.68$, $SD=.47$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.50$, $SD=.51$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.88$, $SD=.33$) รองลงมาคือ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.85$, $SD=.36$) และความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ($M=4.62$, $SD=.49$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.53$, $SD=.51$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.82$, $SD=.38$) รองลงมาคือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ ($M=4.71$, $SD=.46$ เท่ากันทั้งสองข้อ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.51$, $SD=.51$) รายละเอียดดังตาราง 4.14

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อปท.เกาะรัง (N=540 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
รวม	4.65	0.19	5.00	4.00	มากที่สุด	93.00	9
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	93.40	9
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.99	0.14	5.00	2.00	มากที่สุด	99.80	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.84	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.43	0.50	5.00	3.00	มาก	88.60	8
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.40	9

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อปท.เกาะรัง (N=540 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.71	0.45	5.00	4.00	มากที่สุด	94.20	9
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.62	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.40	9
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.61	0.51	5.00	1.00	มากที่สุด	92.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.65	0.22	5.00	4.00	มากที่สุด	93.00	9
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.41	5.00	1.00	มากที่สุด	96.40	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.50	0.51	5.00	3.00	มากที่สุด	90.00	9
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.40	9
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.71	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	94.20	9
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.68	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.60	9
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.67	0.47	5.00	4.00	มากที่สุด	93.40	9
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.66	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.65	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.26	5.00	3.90	มากที่สุด	92.80	9
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.85	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	97.00	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.58	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.62	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.40	9
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.20	9
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	0.51	5.00	3.00	มากที่สุด	90.60	9
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.56	0.51	5.00	3.00	มากที่สุด	91.20	9
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.59	0.50	5.00	3.00	มากที่สุด	91.80	9
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.59	0.50	5.00	3.00	มากที่สุด	91.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.24	5.00	3.46	มากที่สุด	93.20	9
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	4.82	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.20	9
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เกาะรัง (N=540 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน การ ให้บริการ
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นึ่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.51	0.51	5.00	3.00	มากที่สุด	90.20	9
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.64	0.49	5.00	3.00	มากที่สุด	92.80	9
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบาย ของที่นั่งคอยรับบริการ	4.66	0.48	5.00	3.00	มากที่สุด	93.20	9
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.64	0.49	5.00	3.00	มากที่สุด	92.80	9
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.65	0.48	5.00	3.00	มากที่สุด	93.00	9
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.67	0.47	5.00	3.00	มากที่สุด	93.40	9
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.71	0.46	5.00	3.00	มากที่สุด	94.20	9
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.69	0.47	5.00	3.00	มากที่สุด	93.80	9
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.71	0.46	5.00	3.00	มากที่สุด	94.20	9
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ด ประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.69	0.47	5.00	3.00	มากที่สุด	93.80	9

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอ ชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ 6 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ จาก 6 งานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกงานระดับมากที่สุด ยกเว้น งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ซึ่งงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงที่สุด คือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ($M=4.90$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน

รองลงมาคือ งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ($M=4.87$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน และงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) ($M=4.57$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน ตามลำดับ ส่วนงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุดคือ งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ($M=4.49$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 8 คะแนน รายละเอียดดังตาราง 4.15

ตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง

โครงการ	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งาน ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) (N=90)	4.54	0.09	4.79	4.33	มากที่สุด	90.80	9
2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขโรค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) (N=90)	4.57	0.08	4.74	4.26	มากที่สุด	91.40	9
3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง (งานจัดเก็บภาษี) (N=90)	4.90	0.08	5.00	4.65	มากที่สุด	98.00	10
4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับ สมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) (N=90)	4.49	0.08	4.70	4.33	มาก	89.80	8
5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดู เด็กแรกเกิด) (N=90)	4.87	0.08	5.00	4.33	มากที่สุด	97.40	10
6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาต ก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) (N=90)	4.56	0.15	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
รวม (N=6)	4.65	0.18	5.00	4.00	มากที่สุด	93.10	9

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงาน 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) 2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธาณูปโภค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) 4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) 5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) และ 6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)

ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างวิจัยที่เป็นประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ที่ได้รับการให้บริการในงาน 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จำนวนทั้งหมด 540 คน (งานละ 90 คน) ได้มาโดยการเลือกแบบอุบัติเหตุ (accidental sampling) ซึ่งตัวอย่างวิจัยเป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.33) และหญิง (ร้อยละ 46.67) ใกล้เคียงกัน ส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 76.85) โดยส่วนใหญ่เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 51.11) ส่วนมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 21.85) รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (ร้อยละ 21.30) ส่วนมากมีอายุ 25-34 ปี (ร้อยละ 23.15) รองลงมาคือ 45-54 ปี (ร้อยละ 22.22) และส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 21.76) รองลงมาคือ เกษตรกรรม/ประมง (ร้อยละ 20.74)

ตัวอย่างวิจัยดังกล่าวเป็นผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ผ่านการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ซึ่งถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ และ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (summated rating scale) 5 ระดับ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ให้นำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จำนวน 540 ฉบับ ให้ประชาชนที่เข้ารับบริการใน 6 งานบริการ ให้ข้อมูลในแบบสอบถามโครงการละ 90 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม 2565 ด้วยความสมัครใจ

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี และนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มาเปรียบเทียบเป็นคะแนนร้อยละ โดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่คำนวณได้คูณด้วย 20 เพื่อให้เป็นร้อยละ แล้วนำร้อยละที่ได้ไปเทียบคะแนนการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ 10 คะแนน ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีการวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามหรือให้ข้อคิดเห็นในส่วนดังกล่าวผลการวิจัยจึงรายงานเฉพาะส่วนที่เป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานต่าง ๆ และในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ การวิจัยนี้จึงสามารถสรุป อภิปราย และมีข้อเสนอแนะการวิจัยดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง มากที่สุด ($M=4.65$, $SD=.19$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.67$, $SD=.23$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.66$, $SD=.24$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.65$, $SD=.22$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.64$, $SD=.26$) ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ สูงที่สุดและต่ำที่สุดดังนี้

การบริการ	ผู้รับบริการพึงพอใจ	
	สูงที่สุด	ต่ำที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=4.99$, $SD=.14$)	การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.43$, $SD=.50$)
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.82$, $SD=.41$)	การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.50$, $SD=.51$)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.88$, $SD=.33$)	ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.53$, $SD=.51$)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ ($M=4.82$, $SD=.38$)	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.51$, $SD=.51$)

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกงานระดับมากที่สุด ยกเว้น งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ซึ่งงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ($M=4.90$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน

รองลงมาคือ งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ($M=4.87$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน และงานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขโรค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) ($M=4.57$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน ตามลำดับ ส่วนงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุดคือ งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ($M=4.49$, $SD=.08$) มีคะแนนการให้บริการ 8 คะแนน ดังนี้

โครงการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ	อันดับความพึงพอใจ
1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) ($N=90$)	4.54	0.09	มากที่สุด	9	5
2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขโรค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) ($N=90$)	4.57	0.08	มากที่สุด	9	3
3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) ($N=90$)	4.90	0.08	มากที่สุด	10	1
4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ($N=90$)	4.49	0.08	มาก	8	6
5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ($N=90$)	4.87	0.08	มากที่สุด	10	2
6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) ($N=90$)	4.56	0.15	มากที่สุด	9	4
รวม ($N=6$)	4.65	0.18	มากที่สุด	9	

3. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจากงานต่าง ๆ ซึ่งควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร โดยการบริการย่อย ๆ ที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ

- 1) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 2) การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่
- 3) ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 4) ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 5) ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 6) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

- 7) ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 8) ระยะเวลาในการให้บริการ และความปลอดภัยในการรับบริการ
- 9) การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ
- 10) ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ
- 11) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา
- 12) ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ
- 13) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น

งานบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การบริการ				
		รายด้าน 4 ด้าน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) (N=90)	สูงที่สุด	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
	ต่ำที่สุด	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น
2) งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขโรค (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค) (N=90)	สูงที่สุด	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
	ต่ำที่สุด	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	ความสะอาดสบายของช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	ความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น

งานบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การบริการ				
		รายด้าน 4 ด้าน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี) (N=90)	สูงที่สุด	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ
	ต่ำที่สุด	ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
4) งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) (N=90)	สูงที่สุด	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
	ต่ำที่สุด	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา
5) งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) (N=90)	สูงที่สุด	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ และความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม
	ต่ำที่สุด	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระยะเวลาในการให้บริการ และความปลอดภัยในการรับบริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

งานบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การบริการ				
		รายด้าน 4 ด้าน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
6) งานบริการด้านเคหะและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย) (N=90)	สูงที่สุด	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ
	ต่ำที่สุด	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี มีการอภิปรายใน 3 ประเด็น คือ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังในภาพรวม 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง 6 งาน และ 3) การบริการที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังในภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังมากที่สุด มีคะแนนการให้บริการ 9 คะแนน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง มีการวางแผนการบริการในงานต่าง ๆ ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม มีการวางแผนกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังมีการให้ความสำคัญกับการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจถึงกระบวนการดำเนินงานและสามารถวางแผนการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ จึงอาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังมากที่สุด

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ยังให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ อาทิเช่น การจัดสถานที่บริการให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดให้มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้าย

ประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลข่าวสารการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ และมีการเตรียมความพร้อมของสถานที่บริการ มีการจัดให้มีช่องทางบริการที่เพียงพอและหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการอาจรับรู้ถึงความสะดวกสบายที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ซึ่งส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการฯ มากที่สุด

อีกหนึ่งส่วนที่อาจทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง คือ การอำนวยความสะดวกและการดูแลผู้รับบริการด้วยความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลด้วยความเป็นกันเอง อ้อมแอ้มแจ่มใส รวมทั้งทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการฯ มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามหากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังต้องการพัฒนาการบริการของตนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพิจารณาเพิ่มการอำนวยความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้มากขึ้น หากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังสามารถพัฒนาให้การบริการต่าง ๆ สะดวกและง่ายต่อผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น อาจทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังมากยิ่งขึ้น

2) งานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรเร่งพัฒนาให้มีการบริการที่ดีขึ้น

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกงานระดับมากที่สุด ยกเว้นงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ซึ่งเป็นงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับการรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัยมีความละเอียดอ่อน ผู้ปกครองมักมีความเป็นห่วงบุตรหลานของตนเองเป็นพิเศษจึงอาจมีความต้องการหรือความคาดหวังในการรับบริการที่มากเป็นพิเศษ อีกทั้งผู้รับบริการในงานนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และมีอายุ 25-34 ปี จึงอาจมีประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มากนัก และอาจมีความต้องการในการบริการที่เป็นพิเศษกว่าคนที่มีประสบการณ์หรือมีวุฒิที่มากกว่า ดังนั้นผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวจึงมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังไม่มากเท่าที่ควร ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาแนวทางในการพัฒนาการบริการในด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

โดยจากข้อมูลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) พบว่าการให้บริการด้านที่งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) ควรเร่งแก้ไขหรือพัฒนาเป็นอันดับแรก ๆ คือ การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรเร่งพัฒนากระบวนการ/

ขั้นตอนการให้บริการในงานนี้ให้มีความชัดเจน เหมาะสม รวดเร็ว และปลอดภัยยิ่งขึ้น รวมทั้งต้องเร่งพิจารณา กำหนดขั้นตอนให้สะดวกต่อผู้รับบริการ และมีผู้คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรเร่งพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ โดยต้องให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ ซึ่งหากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังเร่งพัฒนาการให้บริการด้านดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้นได้ อาจจะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย) มากยิ่งขึ้น

3) การบริการที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ จากทุกงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในส่วนของข้อรายการบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ควรพัฒนาการบริการของตนเอง ใน 4 ประเด็นต่อไปนี้ให้ดียิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 1 ทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้รับบริการตลอดระยะเวลาทำการ และต้องยินดีให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมและเต็มใจที่จะตอบตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการให้ดีที่สุด อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังยังควรให้ความรู้ ส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง

ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของกระบวนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับงานแต่ละงานให้มากขึ้น โดยควรวิเคราะห์ลักษณะหรือธรรมชาติ/ความต้องการจำเป็นของงานและผู้เข้ารับบริการแต่ละกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น นอกจากการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้เหมาะสมกับงานและผู้รับบริการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาหรือคิดระบบการให้บริการให้ใช้เวลาไม่มากนัก ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังสูงขึ้น

ประเด็นที่ 3 ช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาให้ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละประเภท ซึ่งอาจทำการสำรวจและวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการออกแบบช่องทางการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ โดยต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการบริการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ประเด็นที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการของผู้รับบริการ โดยควรจัดเตรียมเอกสาร ปากกา อุปกรณ์ต่าง ๆ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย ห้องสุขา สถานที่จอดรถ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งควรจัดสถานที่รับบริการให้มีความเป็นระเบียบ สะอาด และเอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ในการพัฒนาคุณภาพการบริการทั้ง 4 ประเด็น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรมีการศึกษาข้อมูลความต้องการของประชาชน หรือวิเคราะห์ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการอันจะเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้รับบริการตลอดระยะเวลาทำการ และต้องยินดีให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมและเต็มใจที่จะตอบตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการให้ดีที่สุด อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังยังควรให้ความรู้ ส่งเสริม และพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับงานแต่ละงานให้มากขึ้น โดยควรวิเคราะห์ลักษณะหรือธรรมชาติ/ความต้องการจำเป็นของงานและผู้เข้ารับบริการแต่ละกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น นอกจากการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้เหมาะสมกับงานและผู้รับบริการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาหรือคิดระบบการให้บริการให้ใช้เวลาไม่มากนัก ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังสูงขึ้น
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาให้ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละประเภท ซึ่งอาจทำการสำรวจและวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการออกแบบช่องทางการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ โดยต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการบริการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
4. องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังควรพัฒนาและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการของผู้รับบริการ โดยควรจัดเตรียมเอกสาร ปากกา อุปกรณ์ต่าง ๆ น้ำดื่ม ที่นั่ง

คอย ห้องสุขา สถานที่จอดรถ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งควรจัดสถานที่รับบริการให้มีความเป็นระเบียบ สะอาด และเอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

5. ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าในภาพรวมการบริการด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังจึงควรเร่งทบทวนการให้บริการในด้านดังกล่าว แล้วหาแนวทางในการพัฒนาทัศนคติและประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พัฒนาและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละงานและแต่ละลักษณะ เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรังมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

6. ผลการวิจัยสะท้อนว่าผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจต่อ “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)” อยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง จึงควรเร่งพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาการบริการในงานนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจสอบถามผู้รับบริการโครงการดังกล่าวเพิ่มเติม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการโครงการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละงาน เพื่อให้ได้ประเด็นหรือรายละเอียดการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ตอบรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2547). *การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพมหานคร: กรมการปกครอง.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). *ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2561). *ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักหัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2561*. รายงานการวิจัย ลพบุรี :มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภินาพงศ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. วารสารสุทธิปริทัศน์*. ประจำเดือนกันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77): 63-86.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ: (2552). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). "แนวคิดแนวทางในการปฏิรูประบบการเรียนรู้. *วารสารราชภัฏเพชรบุรี* " ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นารีรัตน์ ขู้อัฒนา. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์. (2549). *คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. เบรินนิคซ์บุ๊กส์: กรุงเทพมหานคร.

- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้จำหน่ายแพ่งโกล่าต่อกิจกรรมนำ
หญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
:http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วน
งานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอต๋อยสะแกต จังหวัดเชียงใหม่. รายงานผลการประเมิน
การให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอต๋อยสะแกต จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย, กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอ
เมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคม). ประจำเดือน
พฤษภาคม – สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือน
มกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2559). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชนจำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่อบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษาของคลังและ
พัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
วิทย์พัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สันณกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำมะรง จังหวัดกาญจนบุรี. รายงาน
การวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้นานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
สถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม:
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ:
กรณีศึกษาบริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด สาขาลองหลง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัย
ทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้าน
กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ร.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ :
สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ
ปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิง
ดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ
ปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรณีศึกษา
สำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สงขลา :
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรุณ ไชยนิทย์ (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคู
รัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ประจำปีเดือนมิถุนายน 2564.
8(6) : 147 – 163.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง. (2565). แผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566-2570.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 "สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC"*. 1261-1274.
- อัจฉรา สมสวย.(2545). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันย์สินี จาภูพจน์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 . วารสารวิจัยและพัฒนาวิจัยของกรมในพระบรมราชูปถัมภ์*. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.
- Bujang, M. A., Omar, E. D., & Baharum, N. A. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: a simple guide for researchers. *The Malaysian journal of medical sciences: MJMS*, 25(6), 85.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw – Hill Book Inc.
- Green, C. N. (1972). *The Satisfaction - Performance Controversy: New Developments and Their Implication*. Business Horizon. 12(5), 11-22.
- Joewono, T. B., & Kubota, H. (2007). *The multigroup analysis regarding user perception of paratransit service*. Paper presented at the Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies The 7th International Conference of Eastern Asia Society for Transportation Studies.
- Kotler, P.B. (2003). *Marketing Management*. NJ: Prentice Hall Inc.
- Morse, Nancy C. (1953). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49(4), 41–51.

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ใน “งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (งานฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า)”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ท่านมีความพึงพอใจต่อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะดวก ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะดวกของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ใน “งานบริการด้านสาธารณสุขและสาธารณสุข (งานบริการน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภค)”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ,บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ว่างงาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งแวดล้อม					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ใน “งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (งานจัดเก็บภาษี)”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะดวก ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะดวกของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ใน “งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (งานรับสมัครเด็กอนุบาลและปฐมวัย)”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ว่างงาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะดวก ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะดวกของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ใน “งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ว่างงาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ใน “งานบริการด้านทะเบียนและชุมชน (งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย)”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรัง อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ว่างงาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะดวก ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะดวกของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข.

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริสวัสดิ์ จิงเจริญนิรชร | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 4. อาจารย์ ดร.เนติ เกลียววาเรศ | นักวิจัย |
| 5. อาจารย์ ดร.กรวุฒิ แผนพรหม | นักวิจัย |