

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว



จัดทำโดย
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2563

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2563

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

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

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานโดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 การกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม
- 3) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4) ด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ทั้ง 4 ด้าน การกิจละ 100 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.57	.466	91.40	4	มากที่สุด
ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม	4.70	.450	94.00	3	มากที่สุด
ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.78	.411	95.60	2	มากที่สุด
ด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ	4.80	.352	96.00	1	มากที่สุด
รวม	4.71	.405	94.20		มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 รองลงมาคือด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	11
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	23
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	25
ผลการศึกษาภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม.....	33
ผลการศึกษาภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	41
ผลการศึกษาภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ.....	49
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน.....	57
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	59

สารบัญ (ต่อ)

5	สรุปและอภิปรายผล.....	60
	ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	60
	ผลการศึกษาภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม.....	61
	ผลการศึกษาภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	61
	ผลการศึกษาภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ.....	61
	อภิปรายผล.....	62
	ข้อเสนอแนะ.....	63
	บรรณานุกรม.....	64
	ภาคผนวก.....	67
	คณะผู้วิจัย.....	75

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
	ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	25
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	26
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	26
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	27
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	27
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	28
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	28
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	29
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	30
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	32
	ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษา สิ่งแวดล้อม	
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	33
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	33
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	34
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	34
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	35
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	36
19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความ พึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	37
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	38
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	40
	ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	
23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	41
24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	41
25	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	42
26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	42
27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	43
28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	43
29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	44
30	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	45
31	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	46
32	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
33	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ	
34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	49
35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	49
36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	50
37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	50
38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	51
39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	51
40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	52
41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	53
42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	54
43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	55
44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	56
ตอนที่ 5 สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน	
45 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย..	57
46 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานรักษาความสะอาดและรักษา สิ่งแวดล้อม.....	57
47 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	58
48 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ.....	58
ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	
49 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความ พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ.....	59

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น ซึ่งแนวความคิดการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นอย่างหลากหลาย อาทิเช่น วินเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953, p. 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมียศกรที่จำเป็นในการปกครองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ส่วน เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967, pp.101-103) ให้ความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมียศกรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอื่นมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน จากแนวคิดข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารงานท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นของตนได้อย่างตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

นับตั้งแต่ พ.ศ. 2440 ประเทศไทย โดย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะอาดในชุมชนของตนและการโคจรจัดทำเพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดประตูปิดไฟก่ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นครั้งแรกของประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, หน้า 122)

ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบที่ 2 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา จากข้อมูลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นข้อมูล ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2557 พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,436 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร

30 แห่ง เทศบาลเมือง 174 แห่ง เทศบาลตำบล 2,232 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5,339 แห่ง สำหรับเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, 2557)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน ในการบริหารจัดการทั้งด้าน บุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน อำเภอดาพระยাজังหวัดสระแก้ว ให้เข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอดาพระยาจังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 4 องค์ประกอบของการ ให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษา สิ่งแวดล้อม 3) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) ด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง กันยายน 2563 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการ ประชาชน ทั้งในส่วนของการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การ ให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการใน แต่ละด้าน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการ ให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการ ให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็ม ใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ใน การให้บริการในแต่ละด้าน

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

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกระดับความรู้สึก ซึ่งสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วูม (Vroom, 1964, p.29) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, 1971, p. 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี (Hornby, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2542, หน้า 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัยญ์วิทย์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

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

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมาย และแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

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

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

5. ความต้องการความเป็นตัวคนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 507-532) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

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

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

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

เฟรดเดอริก เซอร์สเบิร์ก (Frederick K. Herzberg, 1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

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

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลานปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

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

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ดีตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

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

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎีนี้มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการนั้น การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของผู้จูงใจและปัจจัยค่าจูน เป็น

สิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538, หน้า 5 – 8 อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทัดจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม สายการบิน การให้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช โสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

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

สำหรับในส่วนของการประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มิลเลต (Millet, 1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี สำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอกับความต้องการ มีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

หากกล่าวโดยทั่วไปถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะนั้นคือ ภารกิจ หน้าที่ของหน่วยราชการ องค์กรของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการและสนองตอบความต้องการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้เข้าใจแนวคิดการให้บริการสาธารณะ คณะผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดการให้บริการสาธารณะในมุมมองของนักวิชาการ ในประเด็น ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ ภารกิจที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2535, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าคือการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็น การศึกษาปฏิกิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ แก่ผู้ที่มารับบริการ

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าเป็น กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. หน่วยงานที่ใช้บริการ
2. การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของการบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่สอง การบริการเกี่ยวข้องกับการบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่สาม ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ

ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการ และอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สมำเสมอ
2. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน
3. เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

วิสัยทัศน์

“องค์กรที่มีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นให้บริการสาธารณะ ยึดหลักธรรมาภิบาล และ
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาด ของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิภูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
10. จัดให้มีตลาด
11. จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
12. จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะ และไฟฟ้าสำหรับใช้ในครัวเรือน อย่างทั่วถึง
13. ปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ประวัติความเป็นมา

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 402 หมู่ 2 ตำบลโคกกลาง อำเภอ
ตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีระยะห่างจากอำเภอตาพระยาประมาณ 17 กิโลเมตรและมีอาณาเขต
ติดดังนี้

1. ทิศเหนือ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา
2. ทิศใต้ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง กิ่งอำเภอโคกสูง
3. ทิศตะวันออก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลแร้วอ อำเภอวัฒนานคร
4. ทิศตะวันตก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา

เนื้อที่ พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีพื้นที่
ประมาณ 47.84 ตารางกิโลเมตร (29,675 ไร่)

ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีสภาพเป็นพื้นที่ราบเชิงเขา มีลักษณะเป็นแอ่งก้นกระทะ มีสภาพเป็นดินเหนียวปนทรายไม่อุ้มน้ำ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาล้อมรอบ

จำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านโคกกลาง
- หมู่ที่ 2 บ้านซับม่วง
- หมู่ที่ 3 บ้านซับเม็ก
- หมู่ที่ 4 บ้านไทยสามัคคี
- หมู่ที่ 5 บ้านสองพี่น้อง
- หมู่ที่ 6 บ้านมะค่าโนน

ประชากร มีประชากรทั้งสิ้น 7,280 คนแยกเป็นชาย 3,627 หญิง 3,653 คน จำนวน 1,930 ครัวเรือน

สภาพทางเศรษฐกิจ

ความหนาแน่นเฉลี่ย 145 คน/ตารางกิโลเมตร

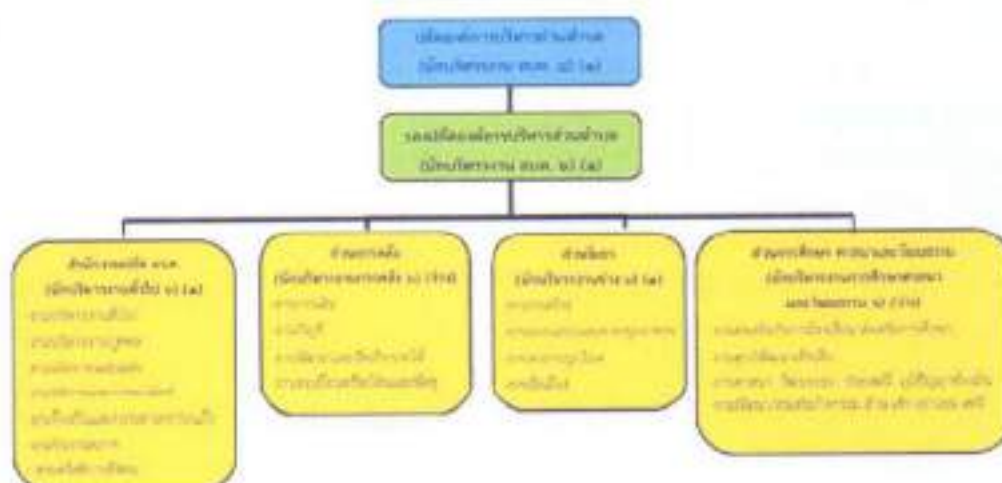
- ราษฎรส่วนมากในพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม ทำนา - ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์

เกษตรกรรม	80%	อื่นๆ	8%
รับจ้างทั่วไป	12%		

- หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

ปั้มน้ำมันขนาดเล็ก (1-2 หัวจ่าย)	จำนวน 8 แห่ง
ปั้มน้ำมันขนาดใหญ่	จำนวน 2 แห่ง
โรงสีข้าวขนาดเล็ก	จำนวน 7 แห่ง

โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบล



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ผลการสำรวจ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ภารกิจด้านทะเบียนพาณิชยกิจคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 และด้าน ทรบ.ควบคุมอาคาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ใน 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ภารกิจงานสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) 2) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร 4) ภารกิจงานจัดเก็บภาษี 5) ภารกิจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ประปา ถนน) และ 6) ภารกิจงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านงานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลงไปเป็นด้านงานสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ)คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 ด้านงานโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ประปา ถนน) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 และด้านการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ โดยทำการสำรวจ

ความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ ของการให้บริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 3) งานด้าน พรบ.ควบคุมอาคาร และ 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดขนาดด้วยการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 รองลงมาเป็นภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.60 ภารกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.00 ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.80 ภารกิจด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.60 และด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.20

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) ภารกิจด้านการศึกษา 3) ภารกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี 5) ภารกิจด้านสวัสดิการสังคม และ 6) ภารกิจด้านโยธา โดยใช้แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดขนาดด้วยการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 450 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านโยธา (การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาเป็นภารกิจด้านการศึกษา (การส่งเสริมพัฒนาการเด็กเล็กก่อนวัยเรียน) และภารกิจด้านสวัสดิการสังคม (การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ยากไร้) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ภารกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉิน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ(การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในหมู่บ้าน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และด้านภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี (การบริการรับชำระภาษีทั้งในและนอกสถานที่) พึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกวน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและ ข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกวน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ภารกิจ ดังนี้ 1) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่ง

ปฏิภูลในหมู่บ้าน) 2) การกิจด้านการศึกษา (การส่งเสริมพัฒนาการเด็กเล็กก่อนวัยเรียน) 3) การกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉิน) 4) การกิจด้านการจัดเก็บภาษี (การบริการรับชำระภาษีทั้งในและนอกสถานที่) 5) การกิจด้านสวัสดิการสังคม (การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ยากไร้) และ 6) การกิจด้านโยธา (การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน) โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าเกวียน ทั้ง 6 ด้าน การกิจละ 70 คน รวม 420 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของการกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 โดยการกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 รองลงไปเป็นการกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.60 การกิจด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.00 การกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.80 การกิจด้านด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.60 และด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.20

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2557) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 7 การกิจ คือ 1) การกิจด้านโยธา 2) การกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 3) การกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 4) การกิจด้านการศึกษา 5) การกิจด้านรายได้หรือภาษี 6) การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 7) การกิจด้านสาธารณสุข ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบในทั้ง 7 การกิจ โดยในการกิจการมีส่วนร่วมของประชาชน การกิจด้านโยธา การกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล การกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ การกิจด้านการศึกษา การกิจด้านรายได้หรือภาษี การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ การกิจด้านสาธารณสุข จำนวนการกิจละ 55 และ 54 คนผลการศึกษาพบว่า การกิจการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมของการกิจทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 โดยการกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20 รองลงไปเป็นการกิจด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.15 การกิจด้านโยธา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.30 การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.97 การกิจด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 การกิจด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.26 และการกิจด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.75

สุกัญญา มีแก้ว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้ออำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา

อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประแสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล่อแมด ปีงบประมาณ 2553 ผลการสำรวจพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 คือ งานด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รองลงมาคือ งานบริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการและบุคคลทั่วไปและน้อยที่สุด คือ งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมพบว่า การให้บริการของหน่วยงานที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้ยืมวัสดุ ครุภัณฑ์ แก่ส่วนราชการ และบุคคลทั่วไป ส่วนบริการที่ได้คะแนนน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คณะทำงานตรวจสอบประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมิน ในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง งานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 7 คะแนน โดยแยกแต่ละงานดังนี้ 1. งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.90 2. งานบริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ 3. งานบริการอินเตอร์เน็ต ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

ศรุตฯ สมพอง (2552) ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด

ขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษา พบว่า ผลงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในรอบปีที่ผ่านมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.79) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ รองลงมาเป็นผลงานด้านการส่งเสริมการศึกษา และน้อยที่สุดคือผลงานด้านระบบน้ำสะอาด คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2552) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ประจำปีงบประมาณ 2552 ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 85.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ระหว่างปี พ.ศ. 2551 ถึงปี พ.ศ. 2552 จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 83.60 เป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 82.00 เป็นร้อยละ 83.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 85.20 เป็นร้อยละ 87.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 84.00 เป็นร้อยละ 84.20

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "ความพึงพอใจ" หมายถึงการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็นทัศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งได้แสดงถึง ความรู้สึกชอบ พอใจหรือไม่พอใจ จากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน อำเภอดาพระยาจังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 4 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน ปี 2563 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน มีประชากรทั้งสิ้น 7,280 คน

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

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 379.17 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 21 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถานใน 6 องค์ประกอบของการให้บริการ ได้แก่ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา(Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา การก๊อละ 100 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

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

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 - 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มีารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

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

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้	
มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย
น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลางโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม
3. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ
5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน
6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

1. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	54.0
หญิง	46	46.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 54.0 และเพศชายร้อยละ 46.0 ตามลำดับ

1.1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	5	5.0
21 – 30 ปี	28	28.0
31 – 40 ปี	22	22.0
41 – 50 ปี	30	30.0
51 – 60 ปี	15	15.0
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุระหว่าง 31 – 40 คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	18.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	11	11.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	26	26.0
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	23	23.0
ปริญญาตรี	22	22.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.0 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	13	13.0
พนักงานองค์กรเอกชน	9	9.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	17	17.0
รับจ้าง	22	22.0
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.0
เกษตรกร	29	29.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.0 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

1.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	33	33.0
สมรส	37	37.0
แยกกันอยู่	17	17.0
หย่าร้าง/หม้าย	13	13.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.0 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.0 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

1.1.6 รายได้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	17	17.0
5,001 – 10,000 บาท	37	37.0
10,001 – 15,000 บาท	24	24.0
15,001 – 20,000 บาท	16	16.0
มากกว่า 20,000 บาท	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

1.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะสะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	39	39.0
10.01 – 12.00 น.	25	25.0
12.01 – 14.00 น.	27	27.0
14.01 – 16.30 น.	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.0 สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.0 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77	.516	95.40	1	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.509	94.60	3	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.56	.581	91.20	8	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.59	.577	91.80	6	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.76	.464	95.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.67	.675	93.40	4	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.61	.687	92.20	5	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.40	.841	88.00	10	มาก
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.53	.775	90.60	9	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.57	.753	91.40	7	มากที่สุด
รวม	4.62	.478	92.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 รองลงมา ได้แก่ ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 ในขณะที่การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.68	.526	93.80	4	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.67	.503	93.40	5	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.71	.472	94.80	2	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียม เอกสาร	4.66	.531	93.40	6	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้ คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ	4.70	.548	94.00	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	.543	92.60	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติ หน้าที่	4.72	.550	94.40	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับ อย่างเต็มที่	4.63	.441	92.60	8	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน อย่างทันท่วงที	4.58	.606	94.80	9	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.33	.496	86.60	10	มาก
รวม	4.63	.496	93.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านงาน
 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
 ค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมี
 ความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการ
 ปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 รองลงมาได้แก่ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการ
 ให้บริการ, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 94.80
 และความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00
 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึง
 พอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60

1.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจ
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.60	.623	92.00	1	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.49	.717	89.80	6	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	.675	89.40	7	มาก
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.51	.631	90.20	4	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.54	.674	90.80	2	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.53	.737	90.60	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.51	.737	90.20	4	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.50	.776	90.00	5	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.43	.627	88.60	8	มาก
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.33	.653	86.60	9	มาก
รวม	4.49	.430	89.80		มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 รองลงมา ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60

1.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.59	.480	91.80	1	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.50	.497	90.00	5	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.57	.672	91.40	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.53	.653	90.60	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.54	.455	90.80	3	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.43	.472	88.60	4	มาก
รวม	4.53	.487	90.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.80 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการคิดเป็นร้อยละ 91.40 และมีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80 ในขณะที่มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00

2. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 เพศ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	58	58.0
หญิง	42	42.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.0 และร้อยละ 42.0 ตามลำดับ

2.1.2 อายุ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	17	17.0
21 - 30 ปี	25	25.0
31 - 40 ปี	22	22.0
41 - 50 ปี	19	19.0
51 - 60 ปี	15	15.0
มากกว่า 60 ปี	2	2.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	21	21.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	13	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	25	25.0
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	20	20.0
ปริญญาตรี	21	21.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	13	13.0
พนักงานองค์กรเอกชน	9	9.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	14	14.0
รับจ้าง	22	22.0
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.0
เกษตรกร	32	32.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร โดยคิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ประกอบพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 9.0 นักเรียน/นักศึกษา เอกชน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และประกอบอาชีพอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

1.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	35	35.0
สมรส	42	42.0
หย่าร้าง/หม้าย	11	11.0
แยกกันอยู่	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 12.0 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

1.1.6 รายได้

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	17	17.0
5,001 – 10,000 บาท	29	29.0
10,001 – 15,000 บาท	34	34.0
15,001 – 20,000 บาท	16	16.0
มากกว่า 20,000 บาท	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001–15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

1.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	44	44.0
10.01 – 12.00 น.	25	25.0
12.01 – 14.00 น.	22	22.0
14.01 – 16.30 น.	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.0 สะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.0 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม

2.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.66	.472	93.20	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.65	.557	93.00	7	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.58	.589	91.60	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.56	.474	91.20	10	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.74	.463	94.80	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.83	.451	96.60	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.75	.479	95.00	2	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.63	.497	92.60	8	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.73	.410	94.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.71	.518	94.20	5	มากที่สุด
รวม	4.68	.489	93.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.00 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.64	.542	92.80	7	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.76	.495	95.20	5	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74	.441	94.80	6	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.77	.423	95.40	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.79	.433	95.80	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	.441	94.80	6	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.83	.378	96.60	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.78	.416	95.60	3	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทัน่วงที	4.78	.543	95.60	3	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	4.59	.698	91.80	8	มากที่สุด
รวม	4.74	.466	94.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานงาน
 รักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับ
 มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความ
 พึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการ
 ปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้
 คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 และการให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควร
 ได้รับอย่างเต็มที่ และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงที คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย
 ละ 95.60 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมี
 ความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.80

2.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.65	.575	93.00	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.61	.618	92.20	8	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.616	92.40	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.80	.449	96.00	1	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.77	.489	95.40	3	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.76	.543	95.20	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการ	4.75	.520	95.00	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.78	.484	95.60	2	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.65	.575	93.00	6	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.52	.627	90.40	9	มากที่สุด
รวม	4.69	.456	93.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00รองลงมา ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40

2.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.69	.563	93.80	3	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.70	.577	94.00	2	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.71	.608	94.20	1	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.66	.639	93.20	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.71	.656	94.20	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.55	.796	91.00	5	มากที่สุด
รวม	4.67	.417	93.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ และมีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 รองลงมา มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 และมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้ายคือคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00

3. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	41.0
หญิง	59	59.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.0 และร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	17	17.0
21 - 30 ปี	25	25.0
31 - 40 ปี	22	22.0
41 - 50 ปี	19	19.0
51 - 60 ปี	15	15.0
มากกว่า 60 ปี	2	2.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	21	21.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	13	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	25	25.0
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	20	20.0
ปริญญาตรี	21	21.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	13	13.0
พนักงานองค์กรเอกชน	9	9.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	14	14.0
รับจ้าง	22	22.0
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.0
เกษตรกร	32	32.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร โดยคิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ประกอบพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 9.0 นักเรียน/นักศึกษา เอกชน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และประกอบอาชีพอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

3.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	35	35.0
สมรส	42	42.0
หย่าร้าง/หม้าย	11	11.0
แยกกันอยู่	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 12.0 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

3.1.6 รายได้

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	17	17.0
5,001 – 10,000 บาท	34	34.0
10,001 – 15,000 บาท	29	29.0
15,001 – 20,000 บาท	16	16.0
มากกว่า 20,000 บาท	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

3.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	44	44.0
10.01 – 12.00 น.	25	25.0
12.01 – 14.00 น.	22	22.0
14.01 – 16.30 น.	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.0 สะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.0 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	.414	94.40	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.410	94.60	5	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียม	4.67	.433	93.40	10	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.69	.421	93.80	8	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.80	.435	96.00	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.86	.378	97.20	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.79	.366	95.80	3	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชน	4.68	.484	93.60	9	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.74	.310	94.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและ ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ	4.71	.451	94.00	7	มากที่สุด
รวม	4.75	.475	95.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมาคือป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

3.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.66	.542	93.20	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.76	.495	95.20	7	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	.429	95.00	8	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.80	.409	96.00	3	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ	4.82	.426	96.40	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.423	95.40	6	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.84	.368	96.80	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.79	.409	95.80	4	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันที่	4.78	.343	95.60	5	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.64	.574	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.76	.412	95.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40 รองลงมาคือความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงานมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

3.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.415	95.00	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.471	94.40	8	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.466	94.60	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.88	.356	97.60	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.89	.359	97.80	1	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.393	97.40	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการ	4.80	.426	96.00	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.81	.443	96.20	4	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.71	.376	94.20	9	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.486	92.00	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.467	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็น 3 ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00

3.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.82	.328	96.40	4	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.85	.356	97.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.86	.378	97.20	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.83	.312	96.60	5	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.89	.295	97.60	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในพื้นที่	4.81	.464	96.20	6	มากที่สุด
รวม	4.84	.381	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆ เข้ามาบริการในพื้นที่มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20

4. ผลการศึกษาภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	27	27.0
หญิง	73	73.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.0 และร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	8	8.0
21 – 30 ปี	22	22.0
31 – 40 ปี	27	27.0
41 – 50 ปี	25	25.0
51 – 60 ปี	18	18.0
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 และอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	18.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	11	11.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	22	22.0
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	23	23.0
ปริญญาตรี	26	26.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีการศึกษาในมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.0 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	13	13.0
พนักงานองค์กรเอกชน	9	9.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	17	17.0
รับจ้าง	22	22.0
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.0
เกษตรกร	29	29.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมามีประกอบรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.0 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

4.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	33	33.0
สมรส	37	37.0
แยกกันอยู่	17	17.0
หย่าร้าง/หม้าย	13	13.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.0 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.0 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

4.1.6 รายได้

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	17	17.0
5,001 – 10,000 บาท	37	37.0
10,001 – 15,000 บาท	24	24.0
15,001 – 20,000 บาท	16	16.0
มากกว่า 20,000 บาท	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

4.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ
 ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	39	39.0
10.01 – 12.00 น.	25	25.0
12.01 – 14.00 น.	27	27.0
14.01 – 16.30 น.	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.0 สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.0 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

4.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	.514	94.40	8	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.510	94.60	7	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียม	4.67	.533	93.40	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.74	.505	94.80	6	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.86	.349	97.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.89	.373	97.80	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.85	.386	97.00	3	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชน	4.74	.562	94.80	6	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.78	.489	95.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.77	.468	95.40	5	มากที่สุด
รวม	4.77	.334	95.70		มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.70 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมา ได้แก่ ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

4.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.67	.533	93.40	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.78	.484	95.60	8	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	.394	96.60	3	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.82	.402	96.40	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ	4.84	.395	96.80	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.409	95.80	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	.349	97.20	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.81	.402	96.20	5	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงที	4.80	.512	96.00	6	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.64	.674	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.250	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ ในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก่ปัญหาต่างๆคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 และความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

4.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.500	95.00	7	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.570	94.40	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.566	94.60	8	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.89	.356	97.80	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.88	.357	97.60	3	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.393	97.40	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.86	.377	97.20	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.90	.302	98.00	1	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.81	.419	96.20	6	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.70	.522	94.00	10	มากที่สุด
รวม	4.81	.261	96.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00

2.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 100		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.90	.402	98.00	2	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.85	.403	97.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.91	.421	98.20	1	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.82	.477	96.40	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.81	.409	96.20	5	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.80	.550	96.00	6	มากที่สุด
รวม	4.85	.456	97.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20 รองลงมา มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.00 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00

5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.62	.478	92.40	2	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.63	.496	93.20	1	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	.430	89.80	4	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.53	.487	90.60	3	มากที่สุด
รวม	4.57	.466	91.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม
 ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านการรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.68	.485	93.60	2	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.74	.466	94.80	1	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	.456	93.80	3	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.67	.417	93.40	4	มากที่สุด
รวม	4.70	.450	94.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

5.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.75	.472	95.00	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.76	.482	95.20	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	.467	95.60	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.84	.481	96.80	1	มากที่สุด
รวม	4.78	.411	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.20 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ
 ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ
 ในภาพรวมของการให้บริการในด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.77	.334	95.40	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.78	.250	95.60	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.261	96.20	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.85	.256	97.00	1	มากที่สุด
รวม	4.80	.352	96.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40

6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
ดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.57	.466	91.40	4	มากที่สุด
ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม	4.70	.450	94.00	3	มากที่สุด
ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.78	.411	95.60	2	มากที่สุด
ด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ	4.80	.352	96.00	1	มากที่สุด
รวม	4.71	.405	94.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 รองลงมาคือด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ จำนวน 7,280 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 379.17 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 21 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 100 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด 91.40 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรสถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 10,001- 15,000 บาท บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 80.0 -10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า อาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผู้ระดับความพึงพอใจของรับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.20 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุมีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 80.0 -10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ

ผู้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภารกิจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานรักษาความสะอาด และรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 รองลงมาคือด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ตามลำดับ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ใน 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม ผลนอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจสอบประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ทับทิม รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการกิจ 6 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ซึ่งค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป แต่ไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันทั่วถึง
2. แจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน
3. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม โดยควรแจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คะแนนสูงขึ้นในอนาคตต่อไป
4. เชิญโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถานควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. เชิงปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสถานควรจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม และควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ออนไลน์. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>
- คณะกรรมการตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.
- ชัยญ์วัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (พิมพ์ครั้งที่ 1). ไทยวัฒนาพานิช.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. สาขาในแผนจังหวัดสระบุรี.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. (เอกสารอัดสำเนา).
- บรรจบ กาญจนดุล. (2535). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ:คุรุสภาลาดพร้าว.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พริทัศน์า.
- ประยูร กาญจนดุล. (2523). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง. (2553).โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553. เทศบาลตำบลล้อมแรด จังหวัดลำปาง.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ปีงบประมาณ 2557. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ปีงบประมาณ 2558. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก ปีงบประมาณ 2559. องค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน ปีงบประมาณ 2559. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2552). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโก ประจำปีงบประมาณ 2552. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโก อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.
- ครุฑา สมพอง. (2552). ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ. (รายงานการวิจัย). คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2552.
- ลาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒมหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สร้อยตระกูล (ดีวนานท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.

Davis, K. (1967). Human relation at work : The dynamic of organizational behavior. New York: McGraw-Hill

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed., new York wiley.

- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Lucy, W.H., Gilbert, D., and G. Birkhead. 1977. Equity in local service distribution. *Public Administration Review* 37 (6): 687-697.
- Maslow, A.H. (1947). *Motivation and personality*. New York: Hamper.
- Millet, John David. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English* (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.
- Vroom, Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey and Sons.
- Wallenstein, H. (1971). *A Dictionary of Psychology*. Maryland: Penguin.
- Wit, Daniel. (1967). *A Comparative Survey of Local Government and Administration*. Bangkok : Kurusapha Press.
- Wollman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. Englewood Cliff.NJ: Prentice- Hall.
- Yarneme, Taro. (1967). *Statistice : An in troduction analysis* (3nd.). New York : Harper & Row.

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

ภาคผนวก

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการกระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
-

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21-30 ปี () 3. 31-40 ปี
() 4. 41-50 ปี () 5. 51-60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด () 1. ประถมศึกษา
() 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี
() 6. สูงกว่าปริญญาตรี
() 7. อื่นๆ โปรดระบุ
4. อาชีพหลัก () 1. รับราชการ () 2. พนักงานองค์กรเอกชน
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() 5. รับจ้าง () 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. เกษตรกร () 8. อื่นๆ โปรดระบุ
5. สถานภาพ () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. แยกกันอยู่ () 4. หย่าร้าง/หม้าย
6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน
() 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
() 5. มากกว่า 20,000 บาท
7. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
() 1. 8.30 – 10.00 น. () 2. 10.01 – 12.00 น.
() 3. 12.01 – 14.00 น. () 4. 14.01 – 16.30 น.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว					
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่					
5. ฝ่ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน					
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ					
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน					
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง					
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสุภาพ ปริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย					
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร					
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ					
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที					
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ					
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม					
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ					
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ					
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ					
8. การจัดผู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน					
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล					
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ					
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่					
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลป่าไร่ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

โครงการส่งเสริมอาชีพในชุมชน ประจำปี 2563
การเรียนรู้ เพื่อต่อยอด และพัฒนาศักยภาพ การทำเกษตรกรพอเพียง และกลุ่มอาชีพในชุมชน



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านโคกลาน การปฐมนิเทศนักเรียนใหม่ ประจำปีการศึกษา 2563
 ผู้ปกครองทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ ร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ภายใต้การควบคุมป้องกัน
 การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อเตรียมความพร้อมเปิดเรียนใน วันที่ 1 กรกฎาคม 2563



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกลาน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ร่วมอนุรักษ์ความเป็นไทย
 ด้วยการแต่งกายผ้าไทยทุกวันศุกร์



ด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม



ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ฝนฟ้าคะนองทำให้ต้นไม้ล้มกีดขวางการจราจร หน้า โรงเรียนจันทน์ม่วงวิทยา
โดยมีกู้ชีพ อบต.โคกสถานเก็บกู้



คณะผู้วิจัย

ดร.นงนุช	ศรีสุข	หัวหน้าโครงการวิจัย
ดร.เบญญูตา	กระจำแจ้ง	นักวิจัย
นางสาวญาณิน	พัทโสภา	นักวิจัย
นางสาวกอบแก้ว	บุญลอย	ผู้ช่วยนักวิจัย