



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2566



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดาพระตา จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับที่เท่ากัน คือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 5 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดาพระตา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 5 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานสาธารณูปโภค ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านสวัสดิการสังคม และงานเร่งรัด ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.4 งานด้านจัดเก็บรายได้ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตามความคิดเห็นของประชาชน
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ระดับ
คะแนน 8 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล
อาจารย์ฉัตรชัย เสนขวัณแก้ว
ผู้วิจัย

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	7
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	12
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	47
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	22
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในภาพรวม จำแนกตาม งาน.....	25
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในภาพรวม จำแนกตาม ด้าน.....	25
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในงานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใน ภาพรวม.....	26
ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในงานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	27
ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในงานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	30
ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในงานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม ในรายด้าน	31
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	33

โคคลาน ในงานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม

.....

ตารางที่ 3.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในรายด้าน	34
--------------	--	----

.....

ตารางที่ 3.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 4 งานสาธารณสุขปโภค ในภาพรวม	37
---------------	---	----

.....

ตารางที่ 3.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 4 งานสาธารณสุขปโภค ในรายด้าน.....	37
---------------	---	----

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.12	40
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในงานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในภาพรวม	
ตารางที่ 3.13	41
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน ในงานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในรายด้าน	
ตารางที่ 3.14	43
แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในภาพรวม และรายด้าน	
ตารางที่ 3.15	44
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบล โคคลาน.....	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภารดรภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาวาระรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาวาระรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น และใน ส่วนที่ 10 ว่าด้วยแนวนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 28) ใน มาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ บทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้ กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่าการมี ส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถ จำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐ ที่จะ เปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,850 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 6 สิงหาคม 2563 รวบรวมโดย : กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) และในจังหวัดสระแก้วมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 66 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 3 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 13 แห่งและองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 49 แห่ง (<http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp> สืบค้นเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2566) และองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีการกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานมีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผน และพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ใน 5 งาน ได้แก่

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานสวัสดิการสังคม
- 3) งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
- 4) งานสาธารณสุข
- 5) งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวน 7,877 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2566 – 10 กันยายน พ.ศ. 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา นโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตา พระยา จังหวัดสระแก้ว

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มี ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/ รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่อง ทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้าย แสดง ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางการเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานและมี อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและ รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุด ให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและ เพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับ บริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ได้ให้บริการ กับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 2 หมายถึง งานสวัสดิการสังคม

งานที่ 3 หมายถึง งานเร่ร่อนและจัดเก็บรายได้

งานที่ 4 หมายถึง งานสาธารณูปโภค

งานที่ 5 หมายถึง งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จำนวน 7,877 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ โกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ที่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาพขั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนขั้น} \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 = 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 500 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

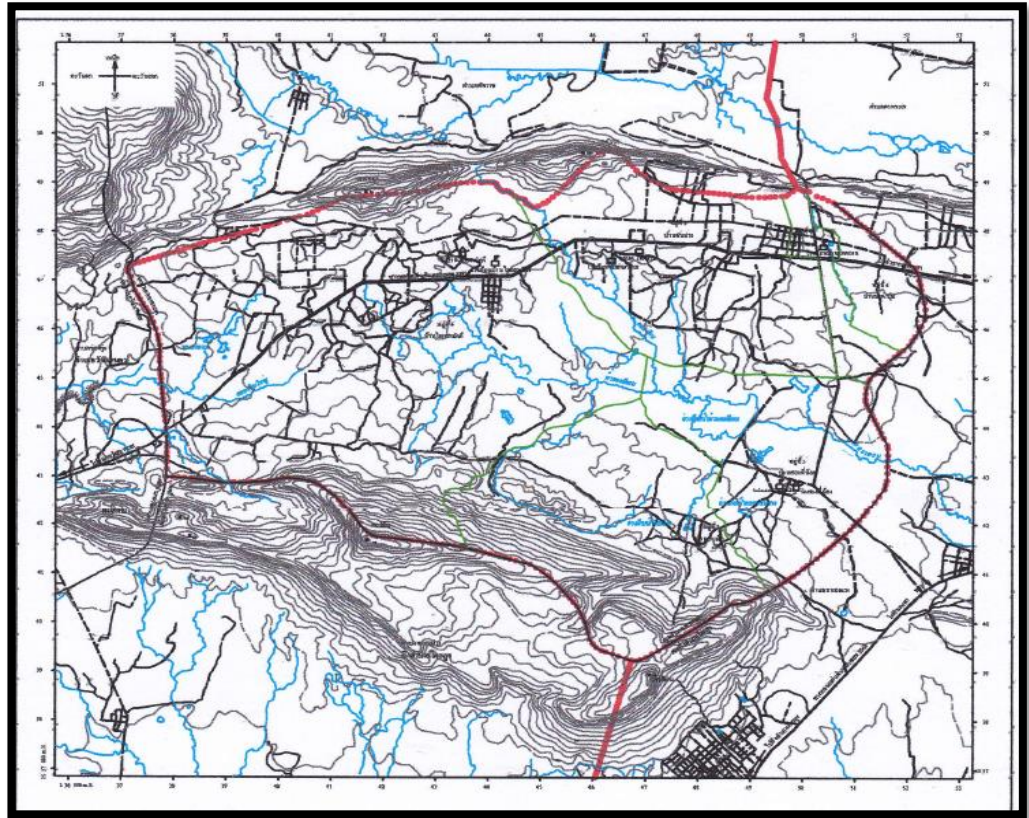
3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ด้านกายภาพ



(แผนที่ตำบลโคคลาน โดยสังเขป)

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ตั้งอยู่เลขที่ 402 หมู่ที่ 2 ตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ห่างจากอำเภอตาพระยา ประมาณ 17 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

- 1.1 ทิศเหนือ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา
- 1.2 ทิศใต้ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอโคกสูง
- 1.3 ทิศตะวันออก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา
- 1.4 ทิศตะวันตก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลแซร์อ อำเภอนันทนคร

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีพื้นที่ประมาณ ๔๗.๘๔ ตารางกิโลเมตร (หรือประมาณ ๒๙,๖๗๕ ไร่)

2. ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีสภาพเป็นพื้นที่ราบเชิงเขา มีลักษณะเป็นแอ่งก้นกระทะ มีสภาพเป็นดินเหนียวปนทรายไม่อุ้มน้ำ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาล้อมรอบ

3. ลักษณะของภูมิอากาศ

ภูมิอากาศตำบลโคคลาน ประเภทอากาศร้อนชื้น แบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน มีปริมาณฝนตกน้อย ความแตกต่างอุณหภูมิระหว่างฤดูร้อนและฤดูหนาว มีไม่มากนัก จะมีอากาศร้อนจัดในฤดูร้อน และค่อนข้างหนาวในฤดูหนาว โดยปกติฤดูฝนยาวนานถึง 6 เดือน สภาพภูมิอากาศแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดูกาล

- ฤดูร้อน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน
- ฤดูฝน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – เดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนมกราคม

สำหรับอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปีสูงสุดประมาณ 39.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ

14.3 องศาเซลเซียส

4. ลักษณะของดิน

ดิน ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายและดินลูกรัง หรือเป็นดินทรายปนเปื้อน ไม่สามารถอุ้มน้ำได้ ปนดินเหนียว บางส่วนไม่เหมาะสมกับการเพาะปลูก แต่สามารถปลูกพืชได้บางชนิดเท่านั้น ประเภทปลูกพืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย

5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำบนผิวดิน ได้แก่ อ่างเก็บน้ำห้วยตะเคียน คลองน้ำสายต่างๆ สระน้ำสาธารณะสภาพคลองตื้นเขินทำให้มีปัญหาขาดแคลนน้ำเป็นแหล่งน้ำขนาดเล็กไม่สามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้ได้ตลอดฤดูแล้ง ประสบปัญหาภัยแล้งแทบทุกปี

แหล่งน้ำใต้ดิน จะมีแหล่งน้ำใต้ดินน้อยเพราะลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขา

6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าไม้ เดิมเป็นป่าโปร่ง ปัจจุบันมีประชาชนบางกลุ่มบุกรุกป่าไม้ เพื่อจัดทำเป็นพื้นที่เพาะปลูกพืช สภาพป่าในพื้นที่จึงเหลือน้อย ลักษณะป่าไม้เป็นป่าไม้ผลัดใบ และป่าเบญจพรรณ ในปัจจุบันป่าชนิดนี้ถูกทำลายอย่างรวดเร็ว และสัตว์ป่ามีจำนวนลดน้อยลง แต่ยังมีพื้นที่สาธารณะบางแห่งที่สามารถปลูกป่าทดแทนได้

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง มีหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโคคลาน	นางนกน้อย ไธ	ดำรงตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านซำม่วง	นายบุญลือ คนสูงเนิน	ดำรงตำแหน่ง กำนันตำบลโคคลาน
หมู่ที่ 3 บ้านซำเม็ก	นายวิทยา กันอาน	ดำรงตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านไทยสามัคคี	นายถวิล จุปะมะนัย	ดำรงตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านสองพี่น้อง	นายศักดิ์ชัย ศรีเพียร	ดำรงตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 6 บ้านมะค่าปุม นายสมหวัง วุฒิมวงศ์ ดำรงตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

2. การเลือกตั้ง

มีผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 6,003 คน

ชาย 2,948 คน

หญิง 3,055 คน

(ข้อมูลในเดือนกันยายน พ.ศ.2564)

3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 7,877 คน แยกเป็น ชาย 3,934 คน หญิง 3,943 คน จำนวน 2,123 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ย 165 คน/ตารางกิโลเมตร

หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	537	675	768	1,443
2	581	988	988	1,976
3	269	427	424	851
4	330	648	620	1,268
5	444	722	703	1,425
6	260	487	451	938
รวม	2,421	3,947	3,954	7,877

(ข้อมูลเดือนกันยายน พ.ศ.2564)

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรตามช่วงวัยตำบลโคกกลาง พ.ศ.2564

กลุ่มอายุ	ปี 2564	
	จำนวน	ร้อยละ
เด็กก่อนวัยเรียน (0-4 ปี)	441	5.598
วัยเรียน (5-19 ปี)	1,709	20.705
วัยทำงาน (20-59 ปี)	4,575	60.010
วัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป)	858	11.174
อื่นๆ	19	0.247
รวม	7,901	99.997

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง

- โรงเรียนบ้านโคกลาน พื้นที่บริการ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 6
- โรงเรียนประเสริฐน้อยจรูญวงศ์ 1 พื้นที่บริการ หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 3
- โรงเรียนบ้านไทยสามัคคี พื้นที่บริการ หมู่ที่ 4

โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง

- โรงเรียนชัยม่วงวิทยา พื้นที่บริการทั้งตำบลและตำบลใกล้เคียง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง

หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย จำนวน 6 แห่ง

ศูนย์การเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ จำนวน 1 แห่ง

สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด จำนวน 4 แห่ง

- วัดโคกลาน
- วัดสองพี่น้อง
- วัดชัยม่วง
- วัดบ้านไทยสามัคคี

สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง

- สำนักสงฆ์บ้านทางโค้ง (บ้านสองพี่น้อง)
- สำนักสงฆ์บ้านชัยเม็ก
- สำนักสงฆ์บ้านชัยเม็ก (อุทยานธรรมสันตินิคม)

มัสยิด จำนวน - แห่ง

ศาลเจ้า จำนวน - แห่ง

โบสถ์ จำนวน 1 แห่ง (บ้านชัยเม็ก)

4.2 สาธารณสุข

- | | |
|--|--------------|
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล | จำนวน 1 แห่ง |
| - สถานพยาบาล | จำนวน 1 แห่ง |
| - ร้านขายยาปัจจุบัน | จำนวน 1 แห่ง |
| - อัตราการมีและใช้ส้วมลาดน้ำร้อยละ 100 | |

4.3 อาชญากรรม

ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยในรอบปี (ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติและมนุษย์) รองลงมาเป็นปัญหาประชาชนได้รับอุบัติเหตุจากยานพาหนะ และปัญหาประชาชนถูกลักทรัพย์/ชิงทรัพย์/ถูกทำลายทรัพย์สิน

4.4 ยาเสพติด

มีการแพร่ระบาดขึ้นรุนแรงในพื้นที่ตำบลโคคลาน เนื่องจากเป็นเส้นทางคมนาคมหลักเชื่อมกับจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และมีสถานบริการ เช่น ร้านอาหาร บ้านพัก รีสอร์ท รวมถึงความเปลี่ยนแปลงจากชุมชนชนบทเป็นชุมชนเมือง จึงเป็นแหล่งนัดพบของบรรดากลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มผู้ใช้แรงงาน มีทั้งครอบครองเพื่อเสพและเพื่อจำหน่าย

4.5 การสังคมสงเคราะห์

ภาครัฐ มีองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ประจำทุกเดือนตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด นอกนั้นเป็นการกุศลที่เกื้อกูลกันในชุมชน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอชายแดน จึงทำให้การคมนาคมไม่สะดวกเท่าที่ควร การเดินทางนั้นสามารถเดินทางไปจังหวัดอื่นๆ ได้ ดังนี้

- รถยนต์ขนส่งระหว่างจันทบุรี กับ จังหวัดบุรีรัมย์ ผ่านบริเวณแยก ตชด.125
- รถยนต์ขนส่งระหว่างมุกดาหาร-พิทยาสาย ผ่านและจอดรถที่หมู่ 1 ตำบลโคคลาน
- รถยนต์ขนส่งระหว่างอรัญ-นครราชสีมา ผ่านและจอดรถที่หมู่ 1 ตำบลโคคลาน
- รถยนต์ขนส่งภายในตำบล
 - สายอรัญ-โคคลาน
 - สายโคคลาน-วัฒนานคร
 - สายตาพระยา-หนองผักแว่น

5.2 การไฟฟ้า

- การไฟฟ้าเข้าถึงหมู่บ้านครบทั้ง 6 หมู่ และมีจำนวนใช้ไฟฟ้า ทั้งสิ้น 1,745 ครัวเรือน

5.3 การประปา

- มีประปาผิวดิน จำนวน 6 แห่ง ประปาบาดาล 8 แห่ง

5.4 โทรศัพท์

- โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ส่วนบุคคล) ประมาณร้อยละ 100 ของครัวเรือน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำข้าวนาปี /นาปรัง มันสำปะหลัง อ้อยโรงงาน ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ แตงโม ยูลาลิปดัส พืชผัก และผลไม้

6.2 การประมง

มีการเลี้ยงปลา เพาะพันธุ์ปลา พันธุ์กบ

6.3 การปศุสัตว์

มีการเลี้ยงไก่ เป็ด สุกร โค กระบือ เป็นต้น ในทุกหมู่บ้าน

6.4 การบริการ

มีบริการห้องพักประเภทรีสอร์ท บ้านโคกลาน บ้านมะค่าปุม ร้านอาหารประเภทสะดวกซื้อ

6.5 การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประเพณีบุญบั้งไฟ ประเพณีแซนโฌนตา ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ฯลฯ วัดโคกลาน,วัดสองพี่น้อง,วัดชัยม่วง

การท่องเที่ยวเชิงเกษตร ฟาร์มไก่ไข่มะค่าปุม บ่อเลี้ยงกบ พันธุ์ปลาบ้านไทยสามัคคี และการเดินเขาชมป่า บ้านชัยเม็ก และหมู่บ้านนวัตวิถีบ้านไทยสามัคคี

6.6 อุตสาหกรรม

ไม่มี

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ราษฎรส่วนมากในพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม ทำนา-ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์

- เกษตรกรรม 80%
- รับจ้างทั่วไป 12%
- อื่นๆ 8%

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน

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

6.8 แรงงาน

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ใช้แรงงานอยู่ในภาคเกษตรครัวเรือน และใช้แรงงานภาคก่อสร้าง ภาคอุตสาหกรรม/บริการ และรับจ้าง (ความจำเป็นในพื้นที่แรงงานภาคเกษตรขาดแคลนจำเป็นต้องใช้แรงงานจากต่างชาติ ประเภทกึ่งถาวรและประเภทชั่วคราว)

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือพระพุทธศาสนา แต่มีประชากรที่นับถือศาสนาคริสต์ เช่น บ้านซำแม็ก(บางส่วน) รวมถึงศาสนาอื่นๆ ด้วย

7.2 ประเพณีและงานประจำปี โดยแยกเป็น 3 ประเภท

ก. ประเพณีท้องถิ่น

งานประเพณีบุญบั้งไฟ

งานประเพณีแซนโถงนาตา (สราทเขมร เป็นประเพณี เช่นไหว้บรรพบุรุษของเขมรชาวไทยเกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา)

งานประเพณีตามฮีตสิบสอง คองสิบสี่ (ประเพณีบุญสิบสองเดือน)

ข. ประเพณีตามหลักศาสนา

แห่เทียนจำนำพรรษา พิธีทอดกฐิน พิธีมาฆบูชา พิธีวิสาขบูชา พิธีอาสาฬหบูชา พิธีอุปสมบท(บวชนาค) ปฏิบัติธรรมปริวาสกรรม พิธีอุทิศกุศลให้ผู้วายชนม์ ประเพณีทำบุญข้าวประดับดิน ประเพณีทำบุญข้าวสากหรือข้าวสาก (สลากภัตร) ทำบุญผะเหวด(พระเวส) ฟังเทศน์มหาชาติ ประเพณีตักบาตรเทโวโรหนะงานวันคริสต์มาส(บ้านซำแม็ก)

ค. ประเพณีร่วมสมัย

ประเพณีสงกรานต์

ประเพณีลอยกระทง

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เชื้อชาติของประชากรมีลักษณะปะปนกัน แบบผสมกันหลายเชื้อชาติ บางส่วนมีลักษณะคล้ายคนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีคนไทยเชื้อสายกัมพูชา รวมถึงมีชาวตะวันตกแต่งงานพำนักรออาศัยอยู่ในพื้นที่ด้วย

ประชากรส่วนใหญ่จะใช้ภาษาไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง แต่มีสำเนียงไปตามแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ในบางส่วนจะใช้ภาษากัมพูชา

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เสื่อกก ปลาแดกบ๊อง/ปลาร้าสับ ขนมพื้นบ้าน ผลิตภัณฑ์จักสานไม้ไผ่ ผักผลไม้

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- คลองยาง
- คลองตะเคียน
- คลองอีสานเขียว

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝายเก็บน้ำและฝายน้ำล้น	4 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	4 แห่ง
- จำนวนห้วย หนอง, คลอง, บึง	9 แห่ง
- คลองชลประทาน	1 แห่ง
- สระน้ำ, คลอง	15 แห่ง
- บ่อบาดาลสาธารณะ	20 แห่ง
- รพช.	14 บ่อ
- กรมอนามัย	2 แห่ง
- กรมทรัพยากร	2 แห่ง
- โยธา	2 แห่ง

8.2 ป่าไม้ สภาพป่าไม้เป็นป่าตามภูเขา ค่อนสมบูรณ์

8.2.1 ป่าดิบแล้ง ชนิดไม้ที่สำคัญ เช่น ยางแดง ยางนา ตะเคียนหิน ตะเคียนทอง ตะแบก มะค่าโมง สมพง เป็นต้น

8.2.2 ป่าเบญจพรรณ เช่น ตะแบก ประดู่ แดง ตะเคียนหิน มะค่าแต้ มะค่าโมง เป็นต้น

8.2.3 ป่ารุ่นสอง/ป่าละเมาะ เป็นสภาพป่าที่ขึ้นทดแทนพื้นที่ป่าที่ถูกบุกรุกแผ้วถางและปล่อยทิ้งร้าง

8.2.4 ป่าที่ปลูกทดแทน เช่น สะเดา ตะเคียนทอง ตะแบก มะค่าโมง เป็นต้น

ปัจจุบันถูกบุกรุกแผ้วถางหรือจุดไฟหาของป่า การลักลอบตัดไม้ทำลายป่า และการล่าสัตว์ป่า ทำไร่

8.3 ภูเขา

พื้นที่ตำบลโคกกลางโดยรวมเป็นพื้นที่ราบถึงที่ราบสูงและมีภูเขาสูงสลับซับซ้อน มีลักษณะเป็นเนินสูงจนถึงภูเขา และมีสภาพเป็นป่าโปร่งจากเชิงเขาถึงยอดเขา มีระดับความสูงจากน้ำทะเล 74 เมตร

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

8.4.1 ทรัพยากรธรรมชาติทางกายภาพ ได้แก่ อากาศ ดิน ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิอากาศ ทัศนียภาพต่างๆ ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง และทรัพยากรธรรมชาติทุกชนิด ค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ แต่เสี่ยงต่อการเสื่อมโทรมและสูญเสียสภาพความเป็นธรรมชาติ ควรเฝ้าระวัง

8.4.2 ทรัพยากรธรรมชาติทางชีวภาพหรือชีวภูมิศาสตร์ ได้แก่ พืชพันธุ์ธรรมชาติต่างๆ

สัตว์ป่า ป่าไม้สิ่งมีชีวิตอื่นๆ ที่อยู่รอบตัวเราและมวลมนุษย์ เช่น สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม นก สัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก เช่น กระรอกหลากสี กระแต นกเขาใหญ่ จิ้งจกหางแบน กบหนอง นกแซกแซว กิ้งก่าหัวแดง และอิงน้ำเต้า เป็นต้น ปัจจุบันสุมเสี่ยงต่อการสูญพันธุ์

8.4.3 น้ำเสียจากการเกษตร ภาคการเกษตรมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ มีการใช้สารเคมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพน้ำ โดยเฉพาะน้ำผิวดิน ซึ่งมีความสำคัญต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน

9. อื่นๆ (ถ้ามีระบุ)

9.1 มวลชนจัดตั้ง

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| - ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น | จำนวน 350 คน |
| - อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน | จำนวน 142 คน |
| - จิตอาสาป้องกันภัยพิบัติ | จำนวน 53 คน |

9.2 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

บุคลากร

ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| - นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| - รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 2 คน |
| - เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| - ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| - รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| - เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| - สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 4 คน |

ฝ่ายประจำ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง พนักงานจ้าง

- | | |
|---|-------------|
| - ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน | จำนวน 1 คน |
| - รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน | จำนวน 1 คน |
| - ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 20 คน |
| - ตำแหน่งในกองคลัง | จำนวน 7 คน |
| - ตำแหน่งในกองช่าง | จำนวน 3 คน |
| - ตำแหน่งในกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | จำนวน 12 คน |

ระดับการศึกษา

- | | | |
|------------------------|---|----|
| - ประถมศึกษา | 5 | คน |
| - มัธยมศึกษา | 8 | คน |
| - ประกาศนียบัตรวิชาชีพ | 8 | คน |

- ปริญญาตรี 15 คน
- ปริญญาโท 6 คน

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	134	26.8
หญิง	366	73.2
รวม	500	100.00
อายุ		
25 - 34 ปี	33	6.6
35 - 44 ปี	240	48.0
45 - 54 ปี	155	31.0
55 - 64 ปี	69	13.8
65 ปีขึ้นไป	3	0.6
รวม	500	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	19	3.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	11.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	164	32.8
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	172	34.4
ปริญญาตรี	80	16.0
ปริญญาโท	4	0.8
สูงกว่าปริญญาโท	3	0.6
รวม	500	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	1.6
พนักงานบริษัท	59	11.8
รับจ้างทั่วไป	136	27.2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	190	38.0
เกษตรกร/ประมง	95	19.0
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	9	1.8
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.4
ว่างงาน	1	0.2
รวม	500	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	4	0.8
3,001 - 5,000 บาท	3	0.6
5,001 - 10,000 บาท	119	23.8
10,001 - 20,000 บาท	340	68.0
20,001 บาทขึ้นไป	34	6.8
รวม	500	100.00
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	20.00
งานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม	100	20.00
งานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	100	20.00
งานที่ 4 งานสาธารณสุขโรค	100	20.00
งานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	100	20.00
รวม	400	100.00
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	70	14.0
3-5 ครั้งต่อปี	134	26.8
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	296	59.2
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 44 ปี มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงนามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุด คือ ว่างาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ระหว่าง 3,000 - 5,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 งานที่ 2 งานด้านการโยธาและสาธารณูปโภค จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 งานที่ 3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 งานที่ 4 งานด้านการดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และงานที่ 5 งานด้านกู้ชีพ-กู้ภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และน้อยที่สุด ใช้บริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี คือ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.06	มากที่สุด
งานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม	4.74	0.75	มากที่สุด
งานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.74	0.06	มากที่สุด
งานที่ 4 งานสาธารณสุขโรค	4.75	0.07	มากที่สุด
งานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.73	0.69	มากที่สุด
รวม	4.75	0.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ งานที่ 4 งานสาธารณสุขโรค อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) และ งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.14	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.13	มากที่สุด
รวม	4.75	0.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับที่เท่ากัน คือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.16	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.11	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.11	มากที่สุด
รวม	4.79	0.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 1 งาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.69	0.48	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.79	0.43	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.78	0.44	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.59	0.66	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	4.80	0.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.34	0.47	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.93	0.25	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.91	0.32	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.79	0.16	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.33	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.96	0.24	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.85	0.35	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.99	0.10	มากที่สุด
รวม	4.79	0.11	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.34	0.47	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.85	0.35	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.85	0.35	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.95	0.26	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.97	0.17	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.67	0.47	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	4.76	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ($\bar{X} = 4.34$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ($\bar{X} = 4.34$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 2 งาน
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.15	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.13	มากที่สุด
รวม	4.73	0.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ในงานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 2 งาน
สวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.68	0.46	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.97	0.17	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.39	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.78	0.41	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.59	0.63	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	4.78	0.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.41	0.49	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.51	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.71	0.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.33	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.88	0.32	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.71	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.49	0.73	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.86	0.37	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
รวม	4.71	4.15	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.35	0.47	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.84	0.36	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.83	0.37	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.95	0.21	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.77	0.60	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.71	0.45	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	4.74	0.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในงานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ($\bar{X} = 4.51$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ($\bar{X} = 4.35$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.14	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.17	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.12	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.10	มากที่สุด
รวม	4.74	0.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 3 งานเร่ร่อนและจัดเก็บรายได้ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.71	0.45	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.38	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.63	0.67	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.76	0.47	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.40	0.81	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.61	0.65	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
รวม	4.68	0.14	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.43	0.49	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.55	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.79	0.17	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.33	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.76	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.77	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.89	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.74	0.12	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.33	0.47	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.83	0.37	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.84	0.36	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.97	0.17	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.97	0.17	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.75	0.43	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	4.78	0.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.857$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) และด้าน

ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ($\bar{X} = 4.40$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 4 งานสาธารณสุขโรค

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในงานที่ 4 งาน
สาธารณูปโภค ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.14	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.22	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.10	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.15	มากที่สุด
รวม	4.75	0.07	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในงานที่ 4 งานสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในงานที่ 4 งาน
สาธารณูปโภค ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.71	0.45	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.54	0.75	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.79	0.40	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.55	0.75	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.62	0.64	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.72	0.14	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.38	0.48	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.78	0.61	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.77	0.22	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.33	0.47	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.32	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.89	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.79	0.10	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.33	0.47	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.83	0.37	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.83	0.37	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.95	0.26	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.69	0.70	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.75	0.43	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.57	0.70	มากที่สุด
รวม	4.71	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 4 งานด้านการดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ($\bar{X} = 4.38$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสและ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

5) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.17	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.12	มากที่สุด
รวม	4.73	0.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในงานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.68	0.46	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.96	0.19	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.39	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.78	0.41	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.57	0.62	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	4.78	0.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.40	0.49	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.44	0.84	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.94	0.23	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.99	0.10	มากที่สุด
รวม	4.69	0.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.34	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	0.33	มากที่สุด

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.76	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.69	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.75	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.96	0.19	มากที่สุด
รวม	4.72	0.17	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.33	0.47	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.83	0.37	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.81	0.41	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.96	0.19	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.36	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.72	0.47	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.67	0.53	มากที่สุด
รวม	4.74	0.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ มีช่องทางการเลือกการให้บริการ ที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ($\bar{X} = 4.40$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ($\bar{X} = 4.34$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.14 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.00	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.00	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.00	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.00	9
รวม	95.00	9

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละของความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ร้อยละ 95.00

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ตารางที่ 3.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	95.80	9
งานที่ 2 งานสวัสดิการสังคม	4.74	94.80	8
งานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.74	94.80	8
งานที่ 4 งานสาธารณสุขปโค	4.75	95.00	9
งานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.73	94.60	8

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

งานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ งานที่ 4 งานสาธารณสุขปโคประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 งานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ประชาชนมีข้อเสนอแนะด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน เป็นเทศบาลที่มีการให้บริการกับประชาชนจำนวนมาก พื้นที่

การให้บริการแบ่งเป็นหลายชั้น ทำให้เวลาไปติดต่อประชาชนไม่ทราบตำแหน่งที่แน่ชัดของการเข้าไปทำธุรกรรม จึงอยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานพัฒนาด้านป้ายให้มีความชัดเจนมากขึ้น

ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการการติดต่อให้มากขึ้น มีที่จอดรถให้กับประชาชนบริเวณเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) จากผลการวิจัยประชาชนส่วนมากมีข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกัน คือให้ปรับปรุงด้านป้ายบอกทางในการติดต่อทำธุรกรรมควรมีความชัดเจนมากขึ้น ควรปรับปรุงด้านช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ โดยอาจมีการให้ข้อมูลกับประชาชนผ่านสื่อที่ประชาชนสามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้ง่ายกว่าการมาติดต่อสอบถามที่ อบต.

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามระหว่างการติดต่อประสานงานโดยเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในด้านที่ให้ข้อมูลแก่ประชาชน หรืออาจมีช่วงเวลาบางช่วงของแต่ละวัน ให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาติดต่อประมาณ 10 นาทีต่อวันจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการมารับบริการมากขึ้น

3) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรมีการศึกษาหรือทำวิจัยร่วมกันกับหน่วยงานด้านการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานอย่างเป็นระบบ

4) ควรมีการศึกษาหรือทำวิจัยร่วมกันกับหน่วยงานด้านการศึกษาในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม

2540. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ

ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ลิขิต อีระเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2566.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
(การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่)



งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม



งานสวัสดิการสังคม



งานสาธารณูปโภค



งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ งานที่ 2 งานด้านสวัสดิการสังคม
☐ งานที่ 3 งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
☐ งานที่ 4 งานสาธารณสุขโรค
☐ งานที่ 5 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ก็ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี

☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

