



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

จัดทำโดย

ดร.ชนิษฐา พัฒนสิงห์ และ ดร.ณรงค์ โยธิน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยศึกษาข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการงานด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 3) งานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 83.13 - 99.50 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.49

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงสูงสุดในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.28 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.47 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.77

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับที่ 1 คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.22 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.43 อันดับ 3 คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.03 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.29

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ และสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 7 ข้อ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน/มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน/มีการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ/ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ/สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ/ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	1
สารบัญ	3
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	5
1.2 วัตถุประสงค์	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	11
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	13
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.2 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สวนแตง	24
4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สวนแตง จำแนกตามประเภทงาน	25
4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง	26
4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง	28
4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง	34
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	37
5.2 ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	43
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	43
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น Pretest แบบสอบถาม	47
ภาคผนวก ค หน่วยงานที่รับผิดชอบและคณะผู้วิจัย	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองหน่วยย่อยของประเทศนอกเหนือจากรัฐบาลกลาง เป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตนให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการ และด้วยความทั่วถึง ขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วย ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ใกล้มือของประชาชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยังเป็นบทเรียนรู้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงการเมืองการปกครองในระดับชาติต่อไป หรือ อีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองระดับชาติจะก้าวหน้ามีคุณภาพเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับฐานคุณภาพของการปกครองท้องถิ่นที่หนุนส่งขึ้นมา ฐานการปกครองท้องถิ่นที่มั่นคง ย่อมค้ำจุนหนุนเนื่องให้การเมืองระดับชาติมีความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และยั่งยืน สามารถนำพาประชาชนและประเทศชาติให้มีความมั่นใจ ผาสุก และมั่นคงได้

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นของไทย เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537/2542 และ 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทั้งสองฝ่ายมาจากการเลือกตั้งของประชาชน อยู่ในอำนาจคราวละ 4 ปี โดยมีนายอำเภอจากข้าราชการประจำเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ทั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆตามที่กฎหมายบัญญัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอละแม จังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นตำบลใต้สุดของจังหวัดชุมพร มีเนื้อที่ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 30,148 ไร่ แบ่งเขตการปกครองเป็น 10 หมู่บ้าน และมีประชากรทั้งสิ้น 4,544 คน โดย อบต. สวนแตง มีการจัดให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในงานด้านต่างๆ ดังนี้ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านขออนุญาตติดตั้งประปา งานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านการป้องกันและช่วยเหลือสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น ซึ่งงานต่างๆเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ขี่แจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ และเป็นกันเอง บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจได้รับบริการตรงกับความต้องการของตน

ความพึงพอใจ คือความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น โดยสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความต้องการ รู้สึกพึงพอใจเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ และจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง ด้วยเหตุนี้องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ซึ่งมีการจัดให้บริการงานด้านต่างๆแก่ประชาชนเป็นจำนวนมากจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพหรือคุณภาพการให้บริการของตนว่าตรงตามความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงได้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง โดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่วิจัยในครั้งนี้ คือ พื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

- 1) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี
- 2) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์

- 3) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สวนแดง อำเภออลดแลม จังหวัดชุมพร ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 ในงานด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยงานแต่ละด้านจะประเมินความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของผู้มาใช้บริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกทั้งในเชิงบวกหรือลบของประชาชนหลังจากได้รับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับบริการด้านต่างๆจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกและความเหมาะสมของวิธีการให้บริการ วิธีดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการ

2. **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง เกี่ยวกับจุด หรือช่องทางการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความสะดวก ทันสมัย และมีหลากหลายช่องทาง

3. **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง เกี่ยวกับความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและการให้คำแนะนำ ความสุภาพ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

4. **ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ในอาคารภายนอกอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง รวมถึงความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จุดให้บริการ สถานที่ระหว่างรอให้บริการสะดวกและมีเพียงพอ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร" ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Abraham Maslow (1943 อ้างถึงใน วิภาดา คุปตานนท์, 2544) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ไว้ในเอกสารชื่อ "A Theory of Human Motivation" ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายความคิดที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการจัดการในกลุ่มพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ให้ความสำคัญต่อบุคคล พฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมของกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร Maslow ได้มีการศึกษาในเรื่องของความต้องการของบุคคลโดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับความตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ หรือความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะยังเป็นสิ่งที่จูงใจอยู่แต่เมื่อมีความต้องการอยู่ในระดับต่ำแล้วได้รับการตอบสนอง ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป Maslow ได้แบ่งระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด ดังนี้

1. **ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการลำดับต่ำสุด และเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต หรือความต้องการปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย

2. **ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)** เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ

3. **ความต้องการความรักและสังคม (Social Needs)** เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามี ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น โดยมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนของกลุ่มทางสังคม รวมทั้งความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมสูงขึ้น

4. **ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs)** เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เติบโตขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในเรื่องความรู้ ความสามารถ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญเมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ และความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นในสังคม เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. **ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs)** เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าคืออะไร อาจกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าเป็นอย่างไร บุคคลนั้นจะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่คาดหมายไว้ อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเอง ดังนั้นความต้องการสูงสุดนี้ จะมาจากแรงบันดาลใจ หรือ Passion ด้านจิตใจที่ต้องการมากกว่าด้านวัตถุที่จับต้องได้

การนำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มาใช้ในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถช่วยให้เข้าใจแรงจูงใจ และความต้องการของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ เมื่อองค์กรหรือหน่วยงานทราบว่าบริการที่มีสามารถตอบโจทย์ความต้องการด้านไหนของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ องค์กรหรือหน่วยงานสามารถสร้างกลยุทธ์และวิธีการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการในด้านต่างๆของลูกค้าหรือผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ในขณะที่ รวีวรรณ โประรุ่งโรจน์ (2551) อธิบายว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ และ อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2550) กล่าวว่า การบริการ เป็นปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler (2010) ซึ่งกล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงการเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น และ พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ (2562) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ

องค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยกระบวนการดังกล่าว อาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงการเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยการดำเนินการดังกล่าวเป็นการดำเนินการที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจในการดำเนินการนั้น

องค์ประกอบของการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการ เป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้เสนอสินค้า บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการในการนำเสนอสินค้าบริการ จากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ผู้ที่ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการ ให้บริการ

หลักการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

Parasurman Zeithal and Barry (1990, อ้างถึงใน อรณุช แก้วส่อง, 2548) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) ความไว้วางใจได้ของการให้บริการที่มีคุณภาพประกอบด้วยความถูกต้องแม่นยำ และความเหมาะสมตั้งแต่แรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึ่งพาได้ (Dependability)
2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและมีความรู้ความสามารถต่างๆ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และแสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้
4. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุขภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รวมทั้งการมีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้งานที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องแก่ผู้มารับบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือนั้น เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้มารับบริการ

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Safety) ได้แก่ ความรู้สึกมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ เช่น การรักษาความลับของผู้มารับบริการ การรักษาความปลอดภัย

9. ความเข้าใจ (Understanding) ความเข้าใจในที่นี้คือ ความเข้าใจในตัวผู้รับบริการของผู้ให้บริการ คือ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ รู้จักผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่สำหรับบริการให้สะอาดและสวยงาม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพอใจหรือความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจหรือความพอใจ คือ การบรรลุถึงความต้องการ หรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจ การบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเองของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมาก หรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พอใจ

Chaplin (1968) ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

Kotler (1998 อ้างถึงใน อิศรา ภูมิภาค, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็น หรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล (Product's Perceived Performance) โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง รู้สึกพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง และจะรู้สึกพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจคือความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้แก่ความรู้สึกไม่พอใจ ความรู้สึกพอใจที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น

หลักการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการต่อสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะที่มีจำนวนมาก การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity and the Right Geographical Location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย เลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่า เป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนินการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐ คือรัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระ

ของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีอย่างน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่แตกต่างกันไปในรัฐ แต่ละรัฐ (พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ, 2562)

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

Holloway (1951 อ้างใน โกวิทย์ พวงงาม, 2550) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Clark (1957 อ้างใน โกวิทย์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่ง พื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Montagu (1984 อ้างใน โกวิทย์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่ พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอละม่อม จังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นตำบลใต้สุดของจังหวัดชุมพร คือมีเนื้อที่ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่เลขที่ 134 หมู่ที่ 1 ตำบลสวนแตง อำเภอ

ละแม จังหวัดชุมพร โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอละแม ไปทางทิศใต้ประมาณ 6 กิโลเมตร

เนื้อที่

ตำบลสวนแตง มีเนื้อที่โดยประมาณ 48.23 ตารางกิโลเมตร หรือ 30,148 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลละแม
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลคันธุลี อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี
- ทิศตะวันออก จด อ่าวไทย
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลละแม

เขตการปกครอง

ตำบลสวนแตง มีการแบ่งเขตการปกครองเป็น 10 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1	บ้านนาจิ้นซิว	นางสาวสร้อยพรณ์ เหมาะช่วย	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านดวด	นายเที่ยงธรรม ทับท่อม	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านในดวด	นายวิชิต แดงเลียน	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านดอนแค	นายจาร์ เพ็ชรรัตน์	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านแหลมดิน	นางปวันรัตน์ ชีซ้าง	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหนองบัว	นายสายันต์ นาคแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านสวนสมบูรณ์	นายนฤเทพ ขวัญรุษ	กำนัน
8	บ้านควนผาสุก	นายพิชัย ชุมทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านทะเลงาม	นายสันติ รอดจิตร	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านเขาตากูน	นายสุทธิรักษ์ คล้ายอุดม	ผู้ใหญ่บ้าน

จำนวนประชากร

ตำบลสวนแตง มีประชากรทั้งสิ้น 4,544 คน แยกเป็นชาย 2,206 คน หญิง 2,338 คน และจำนวนครัวเรือนของตำบลสวนแตง มีจำนวน 1,738 ครัวเรือน (อ้างอิง : สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน เดือน กุมภาพันธ์ 2563)

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามเพศ

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวน (ครัวเรือน)
	ชาย	หญิง	รวม	
1	248	289	537	238
2	178	193	371	189
3	315	333	648	228

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวน (ครัวเรือน)
	ชาย	หญิง	รวม	
4	208	241	449	149
5	175	192	367	116
6	288	266	554	194
7	209	242	451	194
8	259	243	502	190
9	198	230	428	131
10	128	109	237	109
รวม	2,206	2,338	4,544	1,738

สภาพทางสังคม

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งอยู่โรงเรียนบ้านดวด หมู่ที่ 2 มีครู 1 คน (นางวรรณดี สุขทองแท้ ตำแหน่ง ครูคศ.2) ผู้ดูแลเด็ก 2 คน คือ (นางเบญจวรรณ ลั่นสุวรรณ และนางกนกวรรณ ตัสโต) นักเรียนจำนวน 40 คน(ปีการศึกษา 2562) สอนในระดับชั้นอนุบาลและอนุบาล1

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง

1. โรงเรียนบ้านสวนสมบูรณ์ ตั้งอยู่บ้านสวนสมบูรณ์ หมู่ที่ 7 (ผอ.ขวัญจิตร รัตนพิบูลย์) สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6
2. โรงเรียนบ้านดวด ตั้งอยู่บ้านดวด หมู่ที่ 2 (ผอ.อุไรพัชร แบนเพชร) สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6
3. โรงเรียนบ้านดอนแค ตั้งอยู่บ้านดอนแค หมู่ที่ 4 (ผอ.ปิยมน กรเพ็ชร) สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3
4. โรงเรียนบ้านเขาตากูน ตั้งอยู่บ้านเขาตากูน หมู่ที่ 10 (ผอ.พรหมพิทักษ์ มหาแก้ว) สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6

สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด จำนวน 3 แห่ง วัดสวนสมบูรณ์ วัดสุวรรณธาราราม (วัดบ้านดวด) วัดดอนแค
สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง สำนักสงฆ์หนองบัวโบสถ์

ด้านสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสวนแตง (นางสาววิลาวัลย์ ว่างสว่าง ผอ.รพ.สต.)
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านควนผาสุก (นางสาวจิราวรรณ ภัยวิมูติ รก.ผอ.รพ.สต.)

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมตำรวจรักษาการณ์ประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- ป้อมรักษาการณ์ภายในหมู่บ้าน (หมู่ที่ 5) จำนวน 1 แห่ง

สภาพทางด้านเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณ 90% เช่น สวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมัน สวนผลไม้ ทำนาและทำประมง ส่วนอีกประมาณ 10 % ประกอบกิจการธุรกิจ ครั้วเรือมีรายได้เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปี



ภาพที่ 1 สภาพทางด้านเศรษฐกิจในตำบลสวนแตง

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมใช้ถนนลาดยางบางช่วงและถนนลูกรังเป็นส่วนใหญ่ในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้านและตำบล

การไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 10 หมู่บ้าน

ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ลำห้วย ลำน้ำ จำนวน 16 สาย , บึงหนอง และอื่นๆ จำนวน 8 สาย

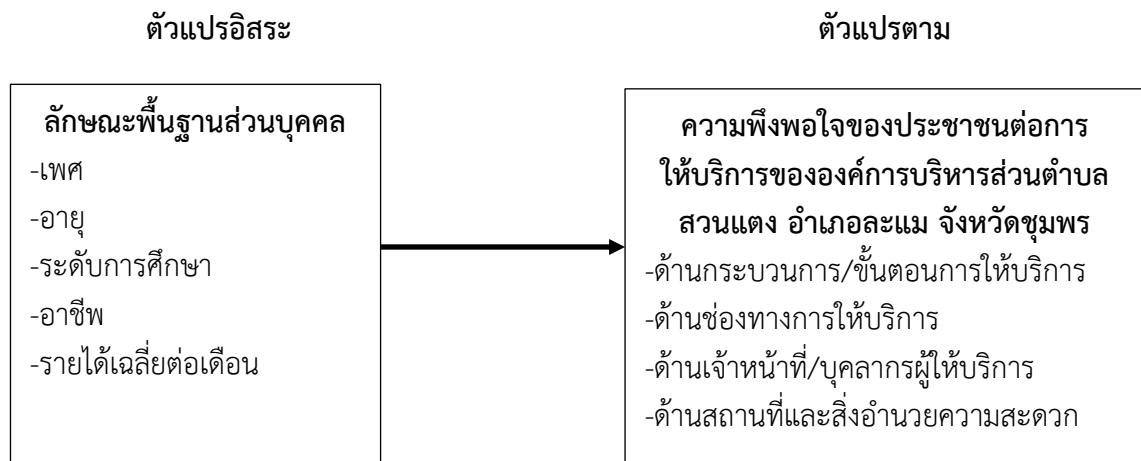
แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝายจำนวน	จำนวน	13	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	45	แห่ง
- บ่อน้ำสูบน้ำโยก	จำนวน	23	แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	10	แห่ง

แหล่งท่องเที่ยว

มีแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ที่สำคัญคือ คือ บ่อน้ำร้อนถ้าเขาพูลู ชายทะเลหนองบัว และชายทะเลงามที่ยังเป็นสถานที่ที่มีความสมบูรณ์ทางธรรมชาติเกือบ 100%

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ใน 4 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 3) งานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำนวน 400 คน จำแนกตามกลุ่มงานดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปลักษณะกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท

กลุ่มงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
งานด้านรายได้และภาษี	248
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	40
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	16
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96
รวม	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากการศึกษาข้อมูลในเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ส่วนงานที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และและจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และ ระดับมากที่สุด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นมาตราส่วนอันดับ (Interval Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์พิจารณาการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

3. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาเสนอแก่รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง เพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดให้มีความครอบคลุมของเนื้อหา มีความถูกต้องเหมาะสมของถ้อยคำสำนวน อ่านแล้วเข้าใจได้ตรงประเด็นตามที่ต้องการ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงเรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบนำร่องก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในส่วนของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.820 – 0.900 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.898 แสดงว่าแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.7 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.900
- ด้านช่องทางการให้บริการ	0.900
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	0.820
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.856
ทั้งฉบับ	0.898

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ทั้ง 4 ด้าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งแบ่งเป็นผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี 248 คน งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 40 คน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 16 คน และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 96 คน

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้ว จึงทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ และนำไปวิเคราะห์ผลตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติบรรยาย(Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS for WINDOWS ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติบรรยาย(Descriptive Statistic) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS ในการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างใน หนังสือที่ มท. 0892.4/ว435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความหมาย) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงเกณฑ์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

ค่าร้อยละ	คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 80-100	5 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 70-79	4 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 60-69	3 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 50-59	2 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 40-49	1 คะแนน

* การผ่านการประเมินจะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า 3 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การวัดและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 - 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
2.50 - 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.50 - 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
4.50 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2566 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางประกอบบรรยาย ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สวนแตง
- 4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สวนแตง จำแนกตาม

ประเภทงาน

- 4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง
- 4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง
- 4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ

อบต.สวนแตง

- 4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.

สวนแตง

4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.3 และผลการศึกษายังพบว่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา คือ อายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.8 อายุ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3

ผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ ประถมศึกษา ร้อยละ 31.8 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 21.8 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ ปริญญาตรี ร้อยละ 5.3

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.8 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 14.8 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 10.8 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.3 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.3 และ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.3

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.5 รายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3

นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 24.0 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.0 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	169	42.3
หญิง	231	57.8
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	42	10.5
30 - 40 ปี	103	25.8
41 - 50 ปี	167	41.8
51 - 60 ปี	63	15.8
มากกว่า 60 ปี	25	6.3
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	127	31.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	87	21.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	134	33.5
อนุปริญญา/ปวส.	31	7.8
ปริญญาตรี	21	5.3
อาชีพ		
เกษตรกร/ประมง	184	46.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	0.3
พนักงานบริษัท	1	0.3
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.3
รับจ้างทั่วไป	111	27.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	59	14.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ	43	10.8
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	102	25.5
10,001-20,000 บาท	168	42.0
20,001-30,000 บาท	66	16.5
30,001-40,000 บาท	5	1.3
มากกว่า 40,000 บาท	59	14.8

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มงานที่เข้ารับบริการ		
งานด้านรายได้และภาษี	248	62.0
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	40	10.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	16	4.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	24.0

4.2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 83.13 - 99.50 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.49

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงสูงสุดในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.28 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.47 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.77

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับที่ 1 คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.22 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.43 อันดับ 3 คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.03 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.29 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	n	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ภาพรวม ความ พึงพอใจ
		กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ	สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	
งานด้านรายได้และภาษี	248	87.47	92.14	91.77	98.33	92.43
		(5 คะแนน)	(5 คะแนน)	(5 คะแนน)	(5 คะแนน)	(5 คะแนน)
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	40	89.50	96.13	91.75	99.50	94.22
		(5 คะแนน)	(5 คะแนน)	(5 คะแนน)	(5 คะแนน)	(5 คะแนน)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเภทงาน	n	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ภาพรวม ความ พึงพอใจ
		กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ	สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	
งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	16	91.00 (5 คะแนน)	91.88 (5 คะแนน)	88.13 (5 คะแนน)	93.13 (5 คะแนน)	91.03 (5 คะแนน)
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	96	83.13 (5 คะแนน)	89.64 (5 คะแนน)	86.25 (5 คะแนน)	94.17 (5 คะแนน)	88.29 (5 คะแนน)
ภาพรวม	400	87.77 (5 คะแนน)	92.44 (5 คะแนน)	89.47 (5 คะแนน)	96.28 (5 คะแนน)	91.49 (5 คะแนน)

4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สวนแตง จำแนกตามประเภท งาน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงในระดับมากที่สุด ใน 3 ประเภทงาน เรียงตามลำดับ คือ งานด้านทะเบียน พณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงในระดับมาก 1 ประเภทงาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	n	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
งานด้านรายได้และภาษี	248	4.62	0.35	มากที่สุด	2
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	40	4.71	0.27	มากที่สุด	1
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	16	4.55	0.42	มากที่สุด	3
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	4.41	0.39	มาก	4
ภาพรวม	400	4.57	0.36	มากที่สุด	

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 87.47-98.33 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.33 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.14 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.77 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.47 ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

(n=248)				
ด้าน	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.70	87.47	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.34	92.14	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	0.44	91.77	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.21	98.33	5
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.62	0.35	92.43	5

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.59 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแดง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแดง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแดง

(n=248)			
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.70	มาก
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.17	0.68	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.34	0.85	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.43	0.86	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.34	0.74	มาก
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.59	0.75	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.34	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.37	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.67	0.47	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.42	0.49	มาก
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.50	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 12 (ต่อ)

	(n=248)		
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	0.44	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.67	0.62	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.67	0.62	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.59	0.64	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.50	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.51	0.50	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.21	มากที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.83	0.55	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	5.00	0.00	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.35	มากที่สุด

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 89.50 – 99.50 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.50 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.13 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.75 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.50 ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 13 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ
อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.54	89.50	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.15	96.13	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	0.48	91.75	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.11	99.50	5
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.71	0.27	94.22	5

(n = 40)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแดง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ เรียงตามลำดับคือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 และ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแดง

	(n=40)		
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.54	มาก
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.03	0.86	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.58	0.55	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.63	0.49	มากที่สุด
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.55	0.50	มากที่สุด
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.15	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.93	0.27	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.63	0.49	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.73	0.45	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.95	0.22	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	0.48	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.55	0.55	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.63	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.28	0.96	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.58	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=40)			
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.95	0.22	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.11	มากที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.95	0.22	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.98	0.16	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อ การใช้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.98	0.16	มากที่สุด
ภาพรวม	4.71	0.27	มากที่สุด

4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.

สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 88.13 – 93.13 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.13 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.88 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.13 ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

(n = 34)				
ด้าน	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.19	91.00	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.43	91.88	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.41	0.69	88.13	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.47	93.13	5
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.55	0.42	91.03	5

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.63 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ เรียงตามลำดับคือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	(n=16)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.19	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.06	0.77	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.63	0.50	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.69	0.48	มากที่สุด
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.69	0.48	มากที่สุด
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.43	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.63	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.69	0.48	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.38	0.50	มาก
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.69	0.48	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.41	0.69	มาก
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.25	1.00	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.63	0.50	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.63	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.00	0.82	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.31	0.95	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.50	มากที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.47	มากที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.63	0.50	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.63	0.50	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.69	0.48	มากที่สุด
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.69	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.55	0.42	มากที่สุด

4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.

สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 83.13 – 94.17 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.17 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.64 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.25 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.13 ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

(n = 96)				
ด้าน	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.56	83.13	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.53	89.64	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	0.35	86.25	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.38	94.17	5
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.41	0.39	88.29	5

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.15

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.34

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแดง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแดง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแดง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	(n=96)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.56	มาก
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.15	0.58	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.15	0.58	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.15	0.66	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.15	0.58	มาก
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.20	0.52	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.53	มาก
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.34	0.58	มาก
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.34	0.66	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.65	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	(n=96)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.59	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	0.35	มาก
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.40	0.59	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.40	0.59	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.34	0.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.20	0.52	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.70	0.46	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.84	0.92	มาก
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.38	มากที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.65	0.58	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.84	0.49	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.90	0.31	มากที่สุด
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.45	0.60	มาก
ภาพรวม	4.41	0.39	มาก

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปี 2566 ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 33.5 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมารับบริการงานด้านรายได้และภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62

5.1.2 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 83.13 - 99.50 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.49

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงสูงสุดในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.28 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.47 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.77

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับที่ 1 คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.22 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.43 อันดับ 3 คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.03 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.29

5.1.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สวนแตง จำแนกตามประเภทงาน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลสวนแตงในระดับมากที่สุด 3 ประเภทงาน เรียงตามลำดับ คือ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 1 ประเภทงาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

5.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 87.47-98.33 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.33 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.14 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.77 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.47

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ข้อ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ และสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 4.17)

5.1.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 89.50 – 99.50 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.50 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.13 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.75 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.50

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 4.03)

5.1.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 88.13 – 93.13 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.13 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.88 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.13

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 7 ข้อ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน/มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน/มีการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ/ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ/สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ/ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

5.1.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.

สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 83.13 – 94.17 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.17 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.64 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.25 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.13

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดให้รักษามาตรฐานการบริการด้านนั้นให้คงอยู่ต่อไป และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรหามาตรการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของงานแต่ละประเภท มีดังนี้

5.2.1 งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านทะเบียนพาณิชย์

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการให้บริการต้องไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว โดยในส่วนของขั้นตอนการบริการนั้นควรพิจารณาปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป หรือยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน และเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและมีความคล่องตัวมากขึ้นควรจัดการงานบริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งเป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอน หรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว เช่น หากลักษณะงานมีหลายขั้นตอนและต้องผ่านหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงาน ควรนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันมาทำงานรวมที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

5.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทั้งนี้การบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว นั้นเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานส่วนบุคคล ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัย หรือสาเหตุของการเกิดความผิดพลาดในการทำงานนั้น ซึ่งความผิดพลาดอาจเกิดจาก 1) ปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ทำงาน ทศนคติ แรงจูงใจ รวมถึงภาวะอารมณ์ที่ต้องพบเจอกับงานแต่ละประเภท 2) ปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวย อุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่พร้อม การสื่อสารหรือนโยบายการทำงานไม่ชัดเจน รวมถึงปริมาณงานกับเวลาส่งมอบที่ไม่สมดุล ดังนั้นหากข้อผิดพลาดมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ ทักษะ ความถนัด และประสบการณ์ทำงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานนั้นๆ และหากข้อผิดพลาดมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น การจัดพื้นที่ที่ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพของตนเอง และสามารถเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันไม่ว่าจะทำงานจริงหรือทำงานจากทางไกล ในส่วนของสภาพแวดล้อมทางกายภาพอาจพิจารณาในเรื่องโต๊ะที่นั่ง ระยะห่างจากเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงโทนสีของห้องประชุมหรือห้องทำงาน นอกจากนี้ควรมีการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน มีค่านิยมที่ทุกคนเข้าถึงได้ มีบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเอื้ออาทร และมีวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ รวมไปถึงการทำให้นักงนเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสามารถทำได้โดย การสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บริหาร การกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจนและวัดผลได้ ตลอดจนการจัดให้มีการเฉลิมฉลองผลสัมฤทธิ์และความสำเร็จของพนักงาน เป็นต้น

5.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ โดยผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์ด้านอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงาน เนื่องจากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เกี่ยวข้องกับการ

บริการชุมชนในหลากหลายกิจกรรม อาทิเช่น การสนับสนุนกิจกรรมชุมชน การรับทราบปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมในชุมชนและเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง การสนับสนุนส่งเสริมเกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการชุมชน การดำเนินการพัฒนาชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ การส่งเสริมให้ประชาชนมีเงินทุนในการประกอบอาชีพ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหายากจน เป็นต้น ดังนั้นการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการบริการที่หลากหลายนี้จะช่วยให้การจัดการงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือหรือให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและทันท่วงที โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการหรือช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง (เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหา ยากจน) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอสามารถลงพื้นที่เพื่อช่วยเหลือหรือดูแลเป็นพิเศษได้

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. 2550. รายงานการวิจัยเรื่อง **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นัยพิชญ์โลก**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- โกวิทย์ พวงงาม. 2550. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์, สิริกร กาญจนสุนทร, ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, สานิต ฤทธิมนตรี, กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้, รองใจ กำเนิดผล, มัณฑนา ประเสริฐวัฒนากร และ ทิพวัลย์ รามรงค์. 2562. **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาดา คูปตานนท์. 2544. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554: เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลพระชนมพรรษา 7 รอบ 4 ธันวาคม 2554**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2550. **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อดุลพัฒนกิจ.
- อรนุช แก้วส่อง. 2548. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิสรา ภูมาก. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต.: ศึกษากรณี อบต.บ้านช้าง อำเภอบัวป่า จังหวัดสมุทรสงคราม**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Chaplin, J. P. 1968. **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.
- Kotler, P. 2010. **Marketing management (The Millennium ed.)**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะถูกนำเสนอแบบภาพรวมเท่านั้น ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงต่อไป แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาเข้าร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

ดร.ชนิษฐา พัฒนสิงห์

ดร.ณรงค์ โยธิน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

1. ในปีที่ผ่านมา ท่านเคยเข้ารับบริการส่วนงานใดของเทศบาลตำบลสวนแตงบ่อยที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

- งานด้านรายได้และภาษี
- งานด้านทะเบียนพาณิชย์
- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ไม่เคยเข้ารับบริการ (จบแบบสอบถาม)

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเข้ารับบริการจากส่วนงานที่ท่านเลือกในข้อ 1 จำนวนกี่ครั้ง

- 1 ครั้ง
- 2 ครั้ง
- 3 ครั้ง
- 4 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย
- หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี
- 30 - 40 ปี
- 41-50 ปี
- 51-60 ปี
- มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- เกษตรกร/ประมง
- รับจ้างทั่วไป
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- พนักงานบริษัท
- พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ
- นักเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 10,001-20,000 บาท
- 20,001-30,000 บาท
- 30,001-40,000 บาท
- มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในด้านที่ท่านเลือกใน ส่วนที่ 1 ข้อที่ 1 โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น					
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น Pretest แบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น Pretest แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (ภาพรวม)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	19

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
กระบวนการ1	4.20	.610	30
กระบวนการ2	4.33	.711	30
กระบวนการ3	4.47	.629	30
กระบวนการ4	4.37	.615	30
กระบวนการ5	4.53	.571	30
ช่องทาง1	4.70	.596	30
ช่องทาง2	4.63	.669	30
ช่องทาง3	4.60	.675	30
ช่องทาง4	4.40	.621	30
เจ้าหน้าที่1	4.63	.556	30
เจ้าหน้าที่2	4.67	.479	30
เจ้าหน้าที่3	4.50	.682	30
เจ้าหน้าที่4	4.50	.509	30
เจ้าหน้าที่5	4.63	.490	30
เจ้าหน้าที่6	4.53	.571	30
สถานที่1	4.63	.556	30
สถานที่2	4.67	.479	30
สถานที่3	4.50	.682	30
สถานที่4	4.50	.509	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
กระบวนการ1	81.80	39.614	.639	.889
กระบวนการ2	81.67	37.885	.743	.885
กระบวนการ3	81.53	38.671	.745	.886
กระบวนการ4	81.63	40.102	.567	.892
กระบวนการ5	81.47	39.430	.716	.887
ช่องทาง1	81.30	42.562	.255	.901
ช่องทาง2	81.37	43.068	.157	.905
ช่องทาง3	81.40	42.248	.250	.902
ช่องทาง4	81.60	44.386	.015	.908
เจ้าหน้าที่1	81.37	40.861	.524	.893
เจ้าหน้าที่2	81.33	40.851	.623	.891
เจ้าหน้าที่3	81.50	37.431	.838	.882
เจ้าหน้าที่4	81.50	39.707	.769	.887
เจ้าหน้าที่5	81.37	43.620	.160	.902
เจ้าหน้าที่6	81.47	40.671	.535	.893
สถานที่1	81.37	40.861	.524	.893
สถานที่2	81.33	40.851	.623	.891
สถานที่3	81.50	37.431	.838	.882
สถานที่4	81.50	39.707	.769	.887

ภาคผนวก ค

หน่วยงานที่รับผิดชอบ และคณะผู้วิจัย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสำหรับผู้ประกอบการ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
โทรศัพท์ : (077) 544068

คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ ดร.ชนิษฐา พัฒนสิงห์
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการสำหรับผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
โทรศัพท์ : 099 692 3646
Email : pkanitt652@gmail.com

2. ดร.ณรงค์ โยธิน
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ชำนาญการ
งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
โทรศัพท์ : 087 968 5851
E-mail: New_tds72@hotmail.com