



# รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง  
อำเภอละแม จังหวัดชุมพร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

## บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยศึกษาข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการงานด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 3) งานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม (Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 82.80 - 88.90 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.00

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.90 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.95 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.65 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60 อันดับ 3 คือ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และมีกรอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	1
สารบัญ	3
สารบัญตาราง	5
สารบัญภาพ	6
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	7
1.2 วัตถุประสงค์	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.4 ขอบเขตการวิจัย	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	14
2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	10
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	16
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	24
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง)	28
4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน	29
4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง	33
4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง	35
4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง	38
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการศึกษา	42
5.2 ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	48
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	48
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น Pretest แบบสอบถาม	53
ภาคผนวก ค หน่วยงานที่รับผิดชอบและคณะผู้วิจัย	56

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	16
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามเพศ	16
ตารางที่ 3 สรุปจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท	22
ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์พิจารณาการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 5 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	23
ตารางที่ 6 แสดงเกณฑ์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	24
ตารางที่ 7 แสดงเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย	25
ตารางที่ 8 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 9 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน	29
ตารางที่ 10 สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน	30
ตารางที่ 11 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน	30
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง	31
ตารางที่ 13 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของอบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน	33
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง	34
ตารางที่ 15 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน	36
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง	37
ตารางที่ 17 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน	38
ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง	40

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

22

หน้า

# 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

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา 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 อำเภอจอมพระ จังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 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 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ หมู่บ้านที่พักอาศัย

**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

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร" ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 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 หรือความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่แต่เมื่อมีความต้องการอยู่ในระดับต่ำแล้วได้รับการตอบสนอง ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป Maslow ได้แบ่งระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น 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 เมื่อองค์กรหรือหน่วยงานทราบว่ามีบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการด้านไหนของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ องค์กรหรือหน่วยงานสามารถสร้างกลยุทธ์และวิธีการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการในด้านต่างๆของลูกค้าหรือผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ในขณะที่ ริวโรจน์ โปรรุ่งโรจน์ (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. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับใช้บริการ (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) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ 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 สิ่งที่จะควรจะเป็นไปตามความต้องการ 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 บริการงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการต่อสาธารณะ จะต้องตรง เวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะที่มี จำนวนมาก การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity and the Right Geographical Location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย เลยถ้ามีจำนวนการ ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการ ปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่า เป็นรากแก้ว ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เรียนรู้เรื่องการ ปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่ สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของ รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดย ถือว่าจะเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการ กระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ ท้องถิ่นดำเนินการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครอง โดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐ คือรัฐ เป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น 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 หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่ง 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 เหมาะะช่วย	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านดวด	นายเที่ยงธรรม ทับท่อม	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านในดวด	นายวิจิตต์ แต่งเลียน	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านดอนแค	นายจาร์ เพ็ชรรัตน์	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านแหลมดิน	นายบุญโชค พรหมประทีป	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหนองบัว	นายสายันต์ นาคแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านสวนสมบูรณ์	นายนฤเทพ ขวัญรุษ	กำนัน
8	บ้านควนผาสุก	นายพิชัย ชุมทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านทะเลงาม	-	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
<b>รวม</b>	<b>2,206</b>	<b>2,338</b>	<b>4,544</b>	<b>1,738</b>

## 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

### 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 บ่อน้ำร้อนถ้ำเขาพลู ชายทะเลหนองบัว และชายทะเลงามที่ยังเป็นสถานที่ที่มีความสมบูรณ์ทางธรรมชาติเกือบ 100%

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปทุมธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปทุมธานีที่มารับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน

เกสรี ลัดเลีย และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาบองเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก (4.51) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.58) คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (4.42) คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีความพอใจในระดับพอใจ (4.67) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการไม่มากมายหลายขั้นตอน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (4.45)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (4.68) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (4.42) สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการพบว่าการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (4.71) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ พบว่าการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (4.84)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาของเกสรีในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษกควรหนุนเสริมการให้บริการด้านโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ เป็นด้านที่โดดเด่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลกาญจนาภิเษกมากที่สุด แต่ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับค่อนข้างพอใจ

สฤชดี ผาอาจ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.5 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (3.88) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) (3.89) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (3.89) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) (3.84)

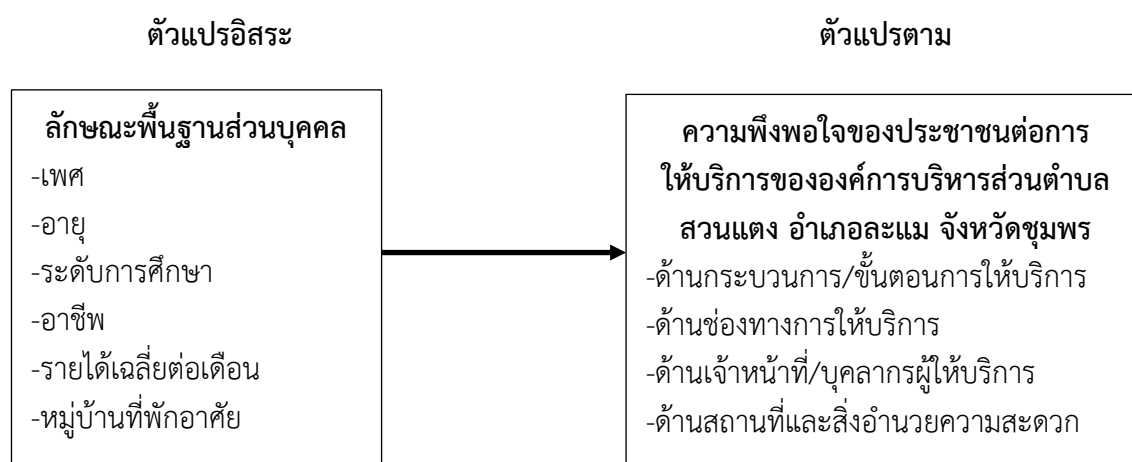
สฤชดี ผาอาจ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 63.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก (4.53) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทคนิค(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) (4.63) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) (4.62) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (4.55) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) (4.35)

ธเนศ วงษ์ไทย (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนใน

การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ดและเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง 3.69-3.97 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.97) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3.85) ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประชาชน (3.78) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3.69)

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง ท่าเรือพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงาน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน ผลวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละงาน งานบริการกองคลังพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่มากที่สุด งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด และ งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด

## 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

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

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.1.1 ประชากร** คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงจำนวน 629 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่

- 1) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี จำนวน 379 คน
- 2) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 46 คน
- 3) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 54 คน
- 4) ประชาชน ผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 150 คน

**3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรที่สนใจศึกษา

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งยอมให้เกิดขึ้นได้  $5\% = 0.05$

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{629}{1 + 629 (0.05)^2}$$

$$n = 245$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ 245 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการได้กลับของข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (Stratified Random Sampling) ซึ่งเริ่มต้นด้วยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มประเภทงานที่ให้บริการ จากนั้นเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มประเภทงาน ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มประเภทงานจนครบ 400 คน ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท

กลุ่มงาน	ประชากร (คน)	สัดส่วนประชากร (%)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
งานด้านรายได้และภาษี	379	60.25	241
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	46	7.31	29
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	54	8.59	34
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	150	23.85	96
<b>รวม</b>	<b>629</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล สวนแดง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากการศึกษาข้อมูลในเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ส่วนงานที่เข้ารับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง และประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ หมู่บ้านที่พักอาศัย ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแดง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และ ระดับมากที่สุด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นมาตราส่วนช่วง (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. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาแนะนำเสนอแก่รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง เพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดให้มีความครอบคลุมของเนื้อหา มีความถูกต้องเหมาะสมของถ้อยคำสำนวน อ่านแล้วเข้าใจได้ตรงประเด็นตามที่ต้องการ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงเรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบนำร่องก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม จำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อย่างละ 10 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในส่วนของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.795 – 0.941 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.926 แสดงว่าแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.7 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น			
	ผู้รับบริการ งานด้าน รายได้และ ภาษี	ผู้รับบริการ งานด้าน ทะเบียน พาณิชย์	ผู้รับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	ผู้รับบริการ งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล (ภาพรวม)	0.913	0.795	0.935	0.941
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.927	0.875	0.873	0.882
- ด้านช่องทางการให้บริการ	0.873	0.664	0.930	0.886
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	0.815	0.818	0.726	0.924
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.760	0.859	0.812	0.833
<b>ทั้งฉบับ</b>			<b>0.926</b>	

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ทั้ง 4 ตำบล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งแบ่งเป็นผู้รับบริการด้านงานด้านรายได้และภาษี 241 คน งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 29 คน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 34 คน และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 95 คน

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ 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 2565 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางประกอบบรรยาย ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง)

4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน

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 50.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.8 และผลการศึกษายังพบว่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3 อายุ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.3

ผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 20.0 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 15.0 ประถมศึกษา ร้อยละ 13.0 และ ปริญญาตรี ร้อยละ 4.8

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.3 เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 17.8 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 13.5 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.0 พระภิกษุสงฆ์ คิดเป็นร้อยละ 1.3 และพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.3

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.8 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.8 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.8

สำหรับหมู่บ้านที่พักอาศัย ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 3 บ้านในหวด คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมา หมู่ที่ 6 บ้านหนองบัว คิดเป็นร้อยละ 15.0 หมู่ที่ 2 บ้านหวด คิดเป็นร้อยละ 14.8 หมู่ที่ 4 บ้านดอนแค คิดเป็นร้อยละ 13.0 หมู่ที่ 9 บ้านทะเลงาม คิดเป็นร้อยละ 13.0 หมู่ที่ 1 บ้านนาจันทน์ คิดเป็นร้อยละ 9.5 หมู่ที่ 7 บ้านสวนสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 7.5 หมู่ที่ 8 บ้านควนผาสุก คิดเป็นร้อยละ 5.3 หมู่ที่ 5 บ้านแหลมดิน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และ หมู่ที่ 10 บ้านเขาตากูน คิดเป็นร้อยละ 2

นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 24.0 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.5 และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 7.2 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	199	49.8
หญิง	201	50.2
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	49	12.3
30 - 40 ปี	145	36.3
41 - 50 ปี	73	18.3
51 - 60 ปี	80	20.0
มากกว่า 60 ปี	53	13.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	52	13.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	189	47.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	60	15.0
อนุปริญญา/ปวส.	80	20.0
ปริญญาตรี	19	4.8
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร/ประมง	71	17.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
พนักงานบริษัท	1	0.3
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.0
รับจ้างทั่วไป	101	25.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	140	35.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ	54	13.5
พระภิกษุสงฆ์	5	1.3

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	29.8
10,001-20,000 บาท	222	55.5
20,001-30,000 บาท	45	11.3
30,001-40,000 บาท	11	2.8
มากกว่า 40,000 บาท	3	0.8
<b>หมู่บ้านที่อาศัย</b>		
หมู่ที่ 1 บ้านนาจันจิว	38	9.5
หมู่ที่ 2 บ้านดวด	59	14.8
หมู่ที่ 3 บ้านในดวด	69	17.3
หมู่ที่ 4 บ้านดอนแค	52	13.0
หมู่ที่ 5 บ้านแหลมดิน	11	2.8
หมู่ที่ 6 บ้านหนองบัว	60	15.0
หมู่ที่ 7 บ้านสวนสมบูรณ์	30	7.5
หมู่ที่ 8 บ้านควนผาสุก	21	5.3
หมู่ที่ 9 บ้านทะเลงาม	52	13.0
หมู่ที่ 10 บ้านเขาตากูน	8	2.0
<b>กลุ่มงานที่เข้ารับบริการ</b>		
งานด้านรายได้และภาษี	241	60.3
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	29	7.2
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	34	8.5
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	24.0

#### 4.2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 82.80 – 88.90 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.00

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.90 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.95 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.65 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60 อันดับ 3 คือ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.80 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	241	88.80 (5 คะแนน)	89.80 (5 คะแนน)	86.20 (5 คะแนน)	84.20 (5 คะแนน)	87.20 (5 คะแนน)
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	29	80.60 (5 คะแนน)	86.20 (5 คะแนน)	92.20 (5 คะแนน)	87.00 (5 คะแนน)	86.40 (5 คะแนน)
งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	34	78.40 (4 คะแนน)	82.0 (5 คะแนน)	88.20 (5 คะแนน)	87.00 (5 คะแนน)	83.80 (5 คะแนน)
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	96	83.40 (5 คะแนน)	89.80 (5 คะแนน)	89.00 (5 คะแนน)	84.40 (5 คะแนน)	86.60 (5 คะแนน)
<b>ภาพรวม</b>	<b>400</b>	<b>82.80</b> (5 คะแนน)	<b>86.95</b> (5 คะแนน)	<b>88.90</b> (5 คะแนน)	<b>85.65</b> (5 คะแนน)	<b>86.00</b> (5 คะแนน)

#### 4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงในระดับมากในทุกประเภทงาน อันดับแรก คือ งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อันดับ 2 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อันดับ 3 คือ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และอันดับ 4 คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 10

**ตารางที่ 10** สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
งานด้านรายได้และภาษี	241	4.36	0.31	มาก	1
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	29	4.32	0.13	มาก	3
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	34	4.19	0.15	มาก	4
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	4.33	0.24	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>400</b>	<b>4.36</b>	<b>0.20</b>	มาก	

#### 4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 84.20-89.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.80 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20 และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ดังแสดงในตารางที่ 11

**ตารางที่ 11** สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ  
อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.40	88.80	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.39	89.80	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	0.40	86.20	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.47	84.20	5
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.36</b>	<b>0.31</b>	<b>87.20</b>	<b>5</b>

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.53 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแดง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแดง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแดง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รายละเอียดติดตั้งแสดงในตารางที่ 12

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแดง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	(n=241)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.44</b>	<b>0.40</b>	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.53	0.55	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.44	0.56	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.28	0.53	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.53	0.55	มากที่สุด
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.44	0.56	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.49</b>	<b>0.39</b>	<b>มาก</b>
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.28	0.53	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.46	0.59	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.50	0.58	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.71	0.46	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.31</b>	<b>0.40</b>	<b>มาก</b>
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.49	0.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.39	0.58	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.29	0.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.36	0.66	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.17	0.72	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.15	0.75	มาก
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.21</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.17	0.67	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.22	0.64	มาก
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.19	0.68	มาก
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.26	0.59	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.31</b>	<b>มาก</b>

#### 4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 80.60 – 92.20 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.60 ดังแสดงในตารางที่ 13

**ตารางที่ 13** สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

(n = 29)				
ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.21	80.60	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.31	0.36	86.20	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.61	0.11	92.20	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.22	87.00	5
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.32</b>	<b>0.13</b>	<b>86.40</b>	<b>5</b>

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.62 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ และ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 3.31

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต. สวนแดง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ป้าย ข้อความ บอกรูขี้แจงให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแดง

(n=29)			
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.03</b>	<b>0.21</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.49	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	3.31	0.47	ปานกลาง
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.31	0.47	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.62	0.49	มากที่สุด
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.31	0.47	ปานกลาง
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.31</b>	<b>0.36</b>	<b>มาก</b>
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.31	0.47	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	3.66	0.77	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.31	0.47	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.97	0.19	มากที่สุด

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.61</b>	<b>0.11</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	5.00	0.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.17	0.38	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.31	0.47	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.21	0.41	มาก
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.35</b>	<b>0.22</b>	<b>มาก</b>
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.24	0.44	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.31	0.47	มาก
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อ การใช้บริการ	4.45	0.51	มาก
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.41	0.57	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.13</b>	<b>มาก</b>

## 4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.

## สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 78.40 – 88.20 มีค่าคะแนน 4-5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.00 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.40 ดังแสดงในตารางที่ 15

**ตารางที่ 15** สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.30	78.40	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.10	0.34	82.00	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.41	0.24	88.20	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.17	87.00	5
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.19</b>	<b>0.15</b>	<b>83.80</b>	<b>5</b>

(n = 34)

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 3.35

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.50 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง

แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแดง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ป้าย และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 16

**ตารางที่ 16** ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแดง

(n=34)			
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.92</b>	<b>0.30</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.38	0.49	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	3.35	0.54	ปานกลาง
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.15	0.36	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.38	0.49	มาก
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.35	0.54	ปานกลาง
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.10</b>	<b>0.34</b>	<b>มาก</b>
1. จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.15	0.36	มาก
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	3.44	0.71	ปานกลาง
3. จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.18	0.39	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	0.55	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.41</b>	<b>0.24</b>	<b>มาก</b>
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.41	0.56	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.35	0.54	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.32	0.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.35	0.49	มาก

## ตารางที่ 16 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.50	0.51	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.50	0.51	มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.35</b>	<b>0.17</b>	<b>มาก</b>
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.29	0.46	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.50	0.51	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อ การใช้บริการ	4.32	0.48	มาก
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.26	0.45	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.15</b>	<b>มาก</b>

#### 4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต. สนวนแดง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต. สนวนแดง อยู่ในช่วงร้อยละ 83.40 – 89.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.40 ดังแสดงในตารางที่ 17

#### ตารางที่ 17 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สนวนแดง จำแนกตามรายด้าน

(n = 96)				
ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.52	83.40	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.35	89.80	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.45	0.27	89.00	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.30	84.40	5
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.33</b>	<b>0.24</b>	<b>86.60</b>	<b>5</b>

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ  
อบต.สวนแตง

(n=96)			
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.17</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.44	0.63	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	3.83	0.84	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.31	0.47	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.44	0.63	มาก
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.83	0.84	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.49</b>	<b>0.35</b>	<b>มาก</b>
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.31	0.47	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.45	0.72	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.44	0.50	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.76	0.45	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.45</b>	<b>0.27</b>	<b>มาก</b>
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.73	0.47	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.60	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.28	0.50	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.29	0.50	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.42	0.61	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.35	0.54	มาก
<b>ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.22</b>	<b>0.30</b>	<b>มาก</b>
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.24	0.52	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.29	0.58	มาก

## ตารางที่ 18 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.21	0.52	มาก
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.15	0.46	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.24</b>	<b>มาก</b>

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปี 2565 ผู้วิจัยขอสรุปการศึกษา ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.3 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.5 และประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 3 บ้านในดวด คิดเป็นร้อยละ 17.3 และมารับบริการงานด้านรายได้และภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3

##### 5.1.2 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 82.80 – 88.90 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.00

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.90 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.95 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.65 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.80

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60 อันดับ 3 คือ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

##### 5.1.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (อบต.สวนแตง) จำแนกตามประเภทงาน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงในระดับมากในทุกประเภทงาน อันดับแรก คือ งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อันดับ 2 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อันดับ 3 คือ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และอันดับ 4 คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

#### 5.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 84.20-89.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.80 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20 และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

#### 5.1.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 80.60 – 92.20 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.20 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.60

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

#### 5.1.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 78.40 – 88.20 มีค่าคะแนน 4-5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การ

ประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.00 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.40

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

### 5.1.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง

#### สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 83.40 – 89.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.40

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

### 5.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดให้รักษามาตรฐานการบริการด้านนั้นให้คงอยู่ต่อไป และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรหามาตรการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของงานแต่ละประเภท มีดังนี้

### 5.2.1 งานด้านรายได้และภาษี

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีมาตรการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ โดยควรมีการสอบสวนในกรณีที่พบว่ามี การปฏิบัติงานอันไม่ชอบธรรมและควรมีบทลงโทษหากพบว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติโดยมิชอบ ทั้งนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้เรื่องคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความตระหนักและสำนึกรับผิดชอบที่ดีในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

### 5.2.2 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา ตลอดจนควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจทำคู่มือ หรือแผนผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. 2550. รายงานการวิจัยเรื่อง **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นัยพิชญ์โลก**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- เกสรี่ ลัดเลีย และคณะ. 2557. **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาบองเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา**. ยะลา. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- โกวิท พวงงาม. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์, สิริกร กาญจนสุนทร, ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, สานิต ฤทธิมนตรี, กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้, รोजใจ กำเนิดผล, มณฑนา ประเสริฐวัฒนากร และ ทิพวัลย์ รามรงค์. 2562. **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล. 2552. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปทุมธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธเนศ วงษ์ไทย. 2561. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วิภาดา คุปตานนท์. 2544. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตน จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554: เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลพระชนมพรรษา 7 รอบ 4 ธันวาคม 2554**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- สฤณี ผาอาจ และคณะ. 2558. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา**. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.
- สฤณี ผาอาจ และคณะ. 2560. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา**. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. 2559. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2550. **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อดุลพัฒนกิจ.
- อรนุช แก้วส่อง. 2548. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักตอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อิสรา ภูมาก. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต.: ศึกษากรณี อบต.บ้านช้าง  
อำเภออำพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.

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 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด 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. ท่านเคยเข้ารับบริการส่วนงานใดขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

- งานด้านรายได้และภาษี
- งานด้านทะเบียนพาณิชย์
- งานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ท่านเป็นผู้รับบริการกลุ่มใด

- ประชาชน  หน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานเอกชน

## 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

## 6. หมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่ปัจจุบัน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 1 บ้านนาจิ้นซิว  | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 2 บ้านดวด       |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 3 บ้านในดวด      | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 4 บ้านดอนแค     |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 5 บ้านแหลมดิน    | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 6 บ้านหนองบัว   |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 7 บ้านสวนสมบูรณ์ | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 8 บ้านควนผาสุก  |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 9 บ้านทะเลงาม    | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 10 บ้านเขาตากูน |

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในด้านที่ท่านเลือกในส่วนที่ 1 ข้อที่ 1 โดยมีเกณฑ์ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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
.926	19

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ขั้นตอน1	4.35	.622	40
ขั้นตอน2	4.35	.622	40
ขั้นตอน3	4.30	.464	40
ขั้นตอน4	4.50	.641	40
ขั้นตอน5	4.60	.496	40
ช่องทาง1	4.73	.506	40
ช่องทาง2	4.63	.628	40
ช่องทาง3	4.63	.628	40
ช่องทาง4	4.38	.586	40
เจ้าหน้าที่1	4.03	.733	40
เจ้าหน้าที่2	3.70	.823	40
เจ้าหน้าที่3	3.68	.829	40
เจ้าหน้าที่4	3.70	.791	40
เจ้าหน้าที่5	3.78	.800	40
เจ้าหน้าที่6	3.63	.667	40
ความสะดวก1	3.98	.698	40
ความสะดวก2	3.98	.698	40
ความสะดวก3	3.95	.677	40
ความสะดวก4	4.03	.800	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	74.53	62.512	.822	.918
ขั้นตอน2	74.53	62.512	.822	.918
ขั้นตอน3	74.58	69.020	.227	.928
ขั้นตอน4	74.38	62.804	.765	.919
ขั้นตอน5	74.28	64.615	.768	.920
ช่องทาง1	74.15	66.182	.552	.923
ช่องทาง2	74.25	65.731	.477	.925
ช่องทาง3	74.25	65.731	.477	.925
ช่องทาง4	74.50	66.821	.399	.926
เจ้าหน้าที่1	74.85	63.515	.593	.922
เจ้าหน้าที่2	75.18	62.097	.633	.922
เจ้าหน้าที่3	75.20	62.369	.606	.922
เจ้าหน้าที่4	75.18	61.020	.756	.918
เจ้าหน้าที่5	75.10	61.169	.733	.919
เจ้าหน้าที่6	75.25	63.013	.710	.920
ความสะดวก1	74.90	64.964	.492	.925
ความสะดวก2	74.90	63.015	.676	.921
ความสะดวก3	74.93	66.020	.409	.926
ความสะดวก4	74.85	62.336	.634	.922

ภาคผนวก ค

หน่วยงานที่รับผิดชอบ และคณะผู้วิจัย

## หน่วยงานที่รับผิดชอบ

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

## คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ ดร.ชนิษฐา พัฒนสิงห์  
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
สาขาวิชาการจัดการสำหรับผู้ประกอบการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร  
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร  
โทรศัพท์ : 099 692 3646  
Email : p\_kanitt@hotmail.com

2. ดร.ณรงค์ โยธิน  
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ชำนาญการ  
งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร  
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร  
โทรศัพท์ : 087 968 5851  
E-mail: New\_tds72@hotmail.com