



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง
อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

จัดทำโดย

ดร.ณรงค์ โยธิน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประจําปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยศึกษาข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้งานด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 3) งานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 83.13 - 99.50 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง สูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.05 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.59

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับที่ 1 คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.74 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.97 อันดับ 3 คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ มี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และ ภาษี ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ข้อ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับ บริการ มีความเพียงพอ และสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 4.17)

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

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

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

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	2
สารบัญ	5
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	7
1.2 วัตถุประสงค์	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.4 ขอบเขตการวิจัย	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	16
2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	17
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	28
4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามประเภทงาน	29
4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของ	29
4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์	32
4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งสร้าง	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	45
5.2 ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	52
ภาคผนวก ข หน่วยงานที่รับผิดชอบและคณะผู้วิจัย	56

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

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

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นของไทย เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537/2542 และ 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ประกอบด้วยด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งทั้งสองฝ่ายมาจากการเลือกตั้ง ของประชาชน อยู่ในอำนาจคราวละ 4 ปี โดยมีนายอำเภอจากข้าราชการประจำเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลให้ เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆตามที่กฎหมายบัญญัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอละมั่ง จังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นตำบลใต้สุดของจังหวัดชุมพร มีเนื้อที่ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมดประมาณ 30,148 ไร่ แบ่งเขตการปกครองเป็น 10 หมู่บ้าน และมี ประชากรทั้งสิ้น 4,544 คน โดย อบต.สวนแตง มีการจัดให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในงานด้าน ต่างๆ ดังนี้ คือ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง งานด้านส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งงานต่างๆเหล่านี้้องการบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ และเป็นกันเอง บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจได้รับบริการตรงกับความต้องการของคน

ความพึงพอใจ คือความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น โดยสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง รู้สึกพึงพอใจ เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง และจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง ด้วย เหตุนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ซึ่งมีการจัดให้บริการงานด้านต่างๆแก่ประชาชนเป็นจำนวนมากจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพหรือคุณภาพการให้บริการของคนว่าตรงตามความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการหรือไม่ 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 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้ดี ยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 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

มุ่งเน้นสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 ในงานด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยงานแต่ละด้านจะประเมินความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ 1) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของผู้มาใช้บริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกทั้งในเชิงบวกหรือลบของประชาชนหลังจากได้รับบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับบริการด้านต่างๆจากองค์การบริหารส่วนตำบล สอนแดง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านของทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สอนแดง เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความ สะดวกและความเหมาะสมของวิธีการให้บริการ วิธีดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการ

2. **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สอนแดง เกี่ยวกับจุด หรือช่องทางการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความสะดวก ทันสมัย และมีหลากหลายช่องทาง

3. **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สอนแดง เกี่ยวกับความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและการให้คำแนะนำ ความสุภาพ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ

4. **ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้ง ด้านบวกและด้านลบ ต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ในอาคาร ภายนอกอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบล สอนแดง รวมถึงความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จุดให้บริการ สถานที่ระหว่างรอให้บริการสะดวกและมีเพียงพอ

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร” ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

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

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Abraham Maslow (1943 อ้างถึงใน วิภาดา รูปตานนท์, 2544) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ไว้ในเอกสารชื่อ "A Theory of Human Motivation" ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายความคิดที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการจัดการในกลุ่มพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ให้ความสำคัญต่อบุคคล พฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมของกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร Maslow ได้มีการศึกษาในเรื่องของความต้องการของบุคคลโดย อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับความ ตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ หรือความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ ต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่แต่เมื่อมีความต้องการอยู่ในระดับ ต่ำแล้วได้รับการตอบสนอง ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป Maslow ได้แบ่ง ระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 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 คนเราจะต้องความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรัก ในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามี ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกใน กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจาก บุคคลอื่น โดยมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนของกลุ่มทางสังคม รวมทั้งความต้องการที่จะมีสถานภาพทาง สังคมสูงขึ้น

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

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าคืออะไร อาจกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าเป็นอย่างไร บุคคลนั้นจะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่คาดหมายไว้ อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับอดีตความสามารถของเขาเอง ดังนั้นความต้องการสูงสุดนี้ จะมาจากแรงบันดาลใจ หรือ Passion ด้านจิตใจที่ ต้องการมากกว่าด้านวัตถุที่จับต้องได้

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

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ในขณะที่ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) อธิบายว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง ได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ และ อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2550) กล่าวว่า การบริการ เป็น ปฏิบัติการหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็น เจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler (2010) ซึ่งกล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการ ใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงการเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น และ พรเทพ พัฒนารักษ์ และคณะ (2562) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่าง หนึ่งของบุคคลหรือ องค์กรที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยกระบวนการดังกล่าว อาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงการเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยการดำเนินการดังกล่าวเป็นการดำเนินการที่บุคคล

หนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งให้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจในการดำเนินการนั้น

องค์ประกอบของการบริการ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการ เป็น กระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้เสนอสินค้าบริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการในการนำเสนอสินค้าบริการ จากผู้ให้บริการ
3. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ผู้ที่ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

หลักการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

Parasurman Zeithal and Barry (1990, อ้างถึงใน อรรณช แก้วสอง, 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 และแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้
4. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งการมีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้งานที่ที่เหมาะสม 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 คือการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ รู้จักผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อ ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่สำหรับบริการให้สะอาดและสวยงาม

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพอใจหรือความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา ดังต่อไปนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้คำจำกัดความของ ความพึงพอใจหรือความพอใจ คือ การบรรลุถึงความต้องการ หรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจ การบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น กษกร เจ้าสุวรณ และคณะ (2550) ทธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่จะควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลที่รูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกผ่อนคลายของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ 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 โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของการทำงานของการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น

หลักการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

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

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

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะที่มีจำนวนมาก 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 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่า เป็นรากแก้ว ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เรียนรู้เรื่องการ ปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่ สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของ รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดย ถือว่าจะเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการ กระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การ ปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออก ให้ ท้องถิ่นดำเนินกิจการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครอง โดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐ คือรัฐ เป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระ ของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีอย่างน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่แตกต่าง กันไปภายในรัฐ แต่ละรัฐ (พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ, 2562)

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

Holloway (1951 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่ มี อาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของ ตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Clark (1957 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการ ปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่ง หน่วยการปกครองดังกล่าวนี้ จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง พื้นที่ใดโดยเฉพาะ และ

Montagu (1984 อ้างอิง โกวิทซ์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งคนสามารถที่จะให้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับบัญชาด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ให้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิทซ์ 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

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ตำบลสวนแตง อำเภอละม่อม เดิมขึ้นอยู่กับตำบลละม่อม ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอ เมื่อปี พ.ศ. 2514 และได้แยกออกมาเป็นตำบลสวนแตง สาเหตุที่ชื่อสวนแตงเพราะสมัยก่อนชาวบ้านส่วนใหญ่ปลูกแตงโมกันมาก และมีชื่อเสียงทางรสหวานกรอบ เลยได้ชื่อตำบลว่า สวนแตง

สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอละม่อม จังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นตำบลใต้สุดของจังหวัดชุมพร คือมีเนื้อที่ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่เลขที่ 134 หมู่ที่ 1 ตำบลสวนแตง อำเภอละม่อม จังหวัดชุมพร โดยอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอละม่อม ไปทางทิศใต้ ประมาณ 6 กิโลเมตร

สภาพภูมิประเทศ

เป็นที่ราบบริเวณชายฝั่ง ที่ราบสูงในเขตตอนกลางและเป็นที่ราบสูงสลับซับซ้อนทางทิศตะวันตก

- ทิศตะวันออกของถนนเอเชีย 41 ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มและที่ราบชายฝั่งทะเล
- ตอนกลางของถนนเอเชีย 41 ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูงมีภูเขาเตี้ยๆกระจัดกระจาย
- ทิศตะวันตกของถนนเอเชีย 41 ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูงและป่าเขา เหมาะแก่การทำสวน เช่นสวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมัน สวนกาแฟ และผลไม้ทั่วไป

เนื้อที่

มีเนื้อที่โดยประมาณ 48.23 ตารางกิโลเมตร หรือ 30,148 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

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

เขตการปกครอง

ตำบลสวนแตง มีการแบ่งเขตการปกครองเป็น 10 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านนาจิ้นซิว
2	บ้านดวด
3	บ้านในดวด
4	บ้านดอนแค
5	บ้านแหลมดิน
6	บ้านหนองบัว
7	บ้านสวนสมบุรณ์
8	บ้านควนผาสุก
9	บ้านทะเลงาม
10	บ้านเขาตากูน

จำนวนประชากร

ตำบลสวนแตง มีประชากรทั้งสิ้น 4,458 คน แยกเป็นชาย 2,170 คน หญิง 2,288 คน และจำนวนครัวเรือนของตำบลสวนแตง มีจำนวน 1,835 ครัวเรือน (อ้างอิง : สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน เดือน มกราคม 2567)

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามเพศ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน (ครัวเรือน)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านนาจิ้นซิว	256	286	542	255
2	บ้านดวด	170	191	361	198
3	บ้านในดวด	322	321	643	237
4	บ้านดอนแค	215	233	448	154
5	บ้านแหลมดิน	173	190	363	128
6	บ้านหนองบัว	282	255	537	204
7	บ้านสวนสมบุรณ์	208	253	461	204
8	บ้านควนผาสุก	255	231	486	200

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน (ครัวเรือน)
		ชาย	หญิง	รวม	
9	บ้านทะเลงาม	186	231	417	143
10	บ้านเขาตากูน	103	97	200	112
รวม		2,170	2,288	4,275	1,835

สภาพเศรษฐกิจและสังคม

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งอยู่โรงเรียนบ้านดวด หมู่ที่ 2 มีครู 1 คน (นางวรรณดี สุขทองแท้ ตำแหน่ง ครูคศ.2) ผู้ดูแลเด็ก 2 คน คือ (นางเบญจวรรณ ลั่นสุวรรณ และ นางสาวกนกวรรณ ตัสโต) นักเรียนจำนวน 40 คน (ปีการศึกษา 2562) สอนในระดับชั้นเตรียมอนุบาลและอนุบาล 1 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง

1. โรงเรียนบ้านสวนสมบุรณ์ ตั้งอยู่บ้านสวนสมบุรณ์ หมู่ที่ 7
สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6
2. โรงเรียนบ้านดวด ตั้งอยู่บ้านดวด หมู่ที่ 2
สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6
3. โรงเรียนบ้านดอนแค ตั้งอยู่บ้านดอนแค หมู่ที่ 4
สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3
4. โรงเรียนบ้านเขาตากูน ตั้งอยู่บ้านเขาตากูน หมู่ที่ 10
สอนระดับการศึกษา ตั้งแต่ ระดับอนุบาล 1 ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6

สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด จำนวน 3 แห่ง วัดสวนสมบุรณ์ วัดสุวรรณธาราราม (วัดบ้านดวด) วัดดอนแค
สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง สำนักสงฆ์หนองบัวโอบ

ด้านสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสวนแตง
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านควนผาสุก

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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

สภาพทางด้านเศรษฐกิจ

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

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมใช้ถนนลาดยางบางช่วงและถนนลูกรังเป็นส่วนใหญ่ในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้าน และตำบล

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

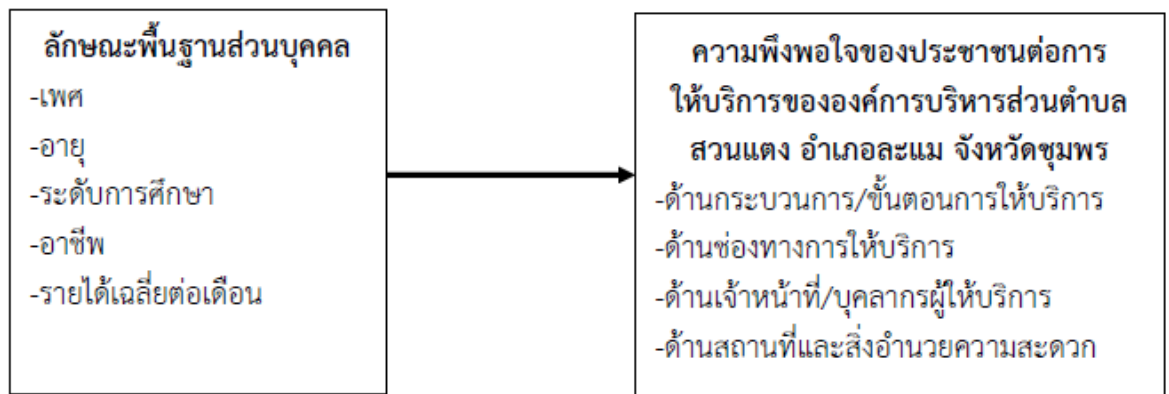
มีแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ที่สำคัญคือ คือ บ่อน้ำร้อนถ้ำเขาพลู ชายทะเลหนองบัว และชายทะเลงาม ที่ยังเป็นสถานที่ที่มีความสมบูรณ์ทางธรรมชาติเกือบ 100%

-

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ในการให้บริการงานด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้วิธีการ เชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ใน 4 กลุ่มงาน ได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำนวน 400 คน จำแนกตามกลุ่มงานดังนี้

งานด้านรายได้และภาษี	จำนวน 250 คน
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	จำนวน 34 คน
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 20 คน
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน 96 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากการศึกษาข้อมูลในเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ส่วนงานที่เข้ารับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบให้เลือก คำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยใช้ระดับการ

วัดข้อมูลเป็นมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์พิจารณาการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

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

3. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาเสนอแก่รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง เพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดให้มีความครอบคลุมของเนื้อหา มีความถูกต้องเหมาะสมของถ้อยคำสำนวน อ่านแล้วเข้าใจได้ตรงประเด็นตามที่ต้องการ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง และหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง เรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบนำร่องก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในส่วนของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานโครงการและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.822 -0.936 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้ง ฉบับเท่ากับ 0.971 แสดงว่าแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.7 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง	
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.928
- ด้านช่องทางการให้บริการ	0.822
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	0.936
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.87
ทั้งฉบับ	0.971

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งแบ่งเป็นผู้รับบริการด้าน งานด้านรายได้และภาษี 250 คน งานด้านทะเบียนพาณิชย์ 34 คน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 20 คน และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 96 คน

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้ว จึงทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ และนำไปวิเคราะห์ผลตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) เพื่อตอบ วัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS ในการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standardDeviation) โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างอิงใน หนังสือที่มท. 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

สำหรับเกณฑ์การวัดและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานโครงการและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 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 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2567 เป็นการ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางประกอบบรรยาย ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามประเภทงาน

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง

4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ อบต.สวนแตง

4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง

4.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.0 และผลการศึกษายังพบว่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 อายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.5 และอายุ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0

ผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา คือ อนุปริญญา ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.5 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 18.5 และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 5.0

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 26.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 19.0

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 และ รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.5 นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 27.0 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 23.5 และงานด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 19.0 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	140	70.0
หญิง	260	30.0
อายุ		
30 - 40 ปี	20	14.5
41 - 50 ปี	200	33.0
51 - 60 ปี	100	42.5
มากกว่า 60 ปี	80	10.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	127	31.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	80	21.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	135	33.5
อนุปริญญา/ปวส.	31	7.8
ปริญญาตรี	21	5.3
อาชีพ		
เกษตรกร/ประมง	170	46.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.5
รับจ้างทั่วไป	189	35.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	38	19.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	102	25.5
10,001-20,000 บาท	60	13.5
20,001-30,000 บาท	168	42.0
30,001-40,000 บาท	70	15.5
กลุ่มงานที่เข้ารับบริการ		
งานด้านรายได้และภาษี	250	30.5
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	34	19.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	23.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	27.5

4.2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 90.33 - 96.08 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง สูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.05 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.59

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.74 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.97 อันดับ 3 คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	n	ด้าน				ภาพรวมความพึงพอใจ
		กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	98.76 (5 คะแนน)	93.67 (5 คะแนน)	95.88 (5 คะแนน)	93.86 (5 คะแนน)	95.55 (5 คะแนน)
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	98.05 (5 คะแนน)	98.90 (5 คะแนน)	96.74 (5 คะแนน)	98.18 (5 คะแนน)	97.97 (5 คะแนน)
งานด้านรายได้และภาษี	250	98.81 (5 คะแนน)	98.81 (5 คะแนน)	99.70 (5 คะแนน)	97.61 (5 คะแนน)	98.74 (5 คะแนน)
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	34	90.15 (5 คะแนน)	90.97 (5 คะแนน)	91.86 (5 คะแนน)	94.75 (5 คะแนน)	91.94 (5 คะแนน)
ภาพรวม	400	96.45 (5 คะแนน)	95.59 (5 คะแนน)	96.05 (5 คะแนน)	96.10 (5 คะแนน)	96.05 (5 คะแนน)

4.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

จำแนกตามประเภทงานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ประเภทงาน ได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ประเภทงาน ได้แก่ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	ท	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	4.49	0.43	มาก	3
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	4.62	0.33	มากที่สุด	2
งานด้านรายได้และภาษี	250	4.71	0.37	มากที่สุด	1
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	34	4.47	0.40	มาก	4
ภาพรวม	400	4.57	0.38	มากที่สุด	

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 86.07 - 99.90 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.74 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.70 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.81 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.81 และ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.61 และ ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	X	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.38	98.81	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.38	98.81	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.30	0.66	99.70	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.57	97.61	5

(n=250)

ภาพรวมความพึงพอใจ	4.49	0.43	98.74	5
-------------------	------	------	-------	---

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุป ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต. สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและ ทันเวลา โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.61 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ คือ การให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.41

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต. สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต. สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ข้อ เรียง ตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เจ้าหน้าที่มี ความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ สิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.41 รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ
อบต.สวนแตง

(n=250)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.38	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.61	0.49	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.61	0.49	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.41	0.50	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.41	0.50	มาก
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.41	0.50	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.38	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.61	0.49	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.41	0.80	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.30	0.66	มาก
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.61	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.20	0.75	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.75	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.41	0.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม	4.41	0.80	มาก

ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	0.63	มาก
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.57	มากที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.41	0.50	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.41	0.80	มาก
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.41	0.80	มาก
ภาพรวม	4.49	0.43	มาก

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 89.05 - 98.90 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.90 รองลงมา คือด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.18 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.05 และ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.74 ดังแสดงใน ตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของอบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	X	S.D.	(n= 96)	
			ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.46	98.05	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.41	98.90	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.74	0.26	96.74	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.32	98.18	5
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.62	0.33	97.97	5

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.50 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณาใน รายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในทุกข้อ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ง่าย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น และ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มา รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.50

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต. สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็น กันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมใน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่มีความสะอาดเป็น ระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ และ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.76 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของอบต.สวนแตง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.46	มาก
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.50	0.51	มากที่สุด

2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.50	0.51	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.26	0.45	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.50	0.51	มากที่สุด
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.50	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.41	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.50	0.51	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.50	0.51	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.50	0.51	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.50	0.51	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.74	0.26	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.50	0.51	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.51	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.95	0.23	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.76	0.43	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.95	0.23	มากที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.32	มากที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.95	0.23	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.76	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.33	มากที่สุด

4.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง อยู่ ในช่วงร้อยละ 93.21 – 98.81 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 98.76 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.88 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 93.86 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.67 ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง จำแนกตามรายด้าน

(n = 20)

ด้าน	X	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.44	98.76	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.31	93.67	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.66	0.36	95.88	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.42	93.86	5
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.71	0.37	95.55	5

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ คือ ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากันเท่ากับ 4.74

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของ อบต.สวนแตง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขอ

อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ และ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.74 และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง

(n=20)			
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.74	.442	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.74	.442	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	.442	มากที่สุด
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.74	.442	มากที่สุด
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	.442	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.31	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.74	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.98	0.14	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.50	0.50	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.66	0.36	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.98	0.14	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.50	0.50	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.50	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.74	0.44	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.42	มากที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.50	0.50	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.71	0.37	มากที่สุด

4.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 88.51- 94.89 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การ ประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.55 รองลงมา คือ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.86 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.97 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 90.15 ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 สรุปภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต. สวนแดง จำแนกตามรายด้าน

ด้าน	X	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.55	90.15	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	0.49	90.97	5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.45	0.44	91.86	5
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.44	94.55	5
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.47	0.40	91.89	5

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ อบต.สวนแดง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต. สวนแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านสามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแดง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและ ทันเวลา การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการ ดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และประชาชนมีความพึงพอใจใน ระดับมาก 1 ข้อ คือ มีการบอก ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแดง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาใน รายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการสามารถ เข้าถึงได้ ง่าย ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ คือ ช่องทางการ ให้บริการมีความ สะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น และ ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแดง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อ พิจารณาในรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น เอาใจใส่ และมี ความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และ รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เท่ากัน 4.43

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน พณิชย์ ของ อบต.สวนแดง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาในรายชัด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ใช้อคือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สายธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และเขาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเท่ากับ 4.28 รายละเอียดตั้งแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต. สวนแดง (n=34)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.55	มากที่สุด
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.57	0.71	มากที่สุด
2.การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	4.57	0.50	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.57	0.50	มากที่สุด
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.57	0.50	มากที่สุด
5. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.43	0.71	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	0.49	มาก
1. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.57	0.71	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.43	0.50	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น	4.43	0.50	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	4.43	0.50	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.45	0.44	มาก
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.57	0.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.43	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.43	0.50	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.43	0.50	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	0.50	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.43	0.50	มาก
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.44	มาก

1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ 4.43 0.50 มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

(n=34)			
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.57	0.50	มากที่สุด
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.43	0.50	มาก
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.28	0.68	มาก
ภาพรวม	4.47	0.40	มาก

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละมั่ง จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2567 ผู้วิจัยขอ สรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.5 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5 และ ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 30.5

5.1.2 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 90.33 - 96.08 มีค่าคะแนน 5 คะแนน จึงผ่านเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง สูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.05 และ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.59 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง 4 งานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.74 อันดับ 2 คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.97 อันดับ 3 คือ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 และอันดับ 4 คือ การให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89

5.1.3 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง จำแนกตามประเภทงาน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ประเภทงาน ได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ประเภทงาน ได้แก่ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

5.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต. สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 86.07-99.90 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.70 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.81 และ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ มีค่า 97.61

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ของ อบต. สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากัน 3 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

5.1.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 89.05 - 98.90 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.97 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.90 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.18 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.05 และ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.74

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ อบต.สวนแตง โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.95) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

5.1.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง อยู่ ในช่วงร้อยละ 93.21 - 98.81 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีร้อยละ 98.76 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.88 ด้าน

สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.86 และด้านช่องทาง การให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.67

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.98) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4 ข้อ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จุดให้บริการ เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.50)

5.1.7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง อยู่ในช่วงร้อยละ 88.51 – 94.89 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.55 รองลงมา คือ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.86 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.97 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 90.15

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของ อบต.สวนแตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 7 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวการ ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและทันเวลา การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ช่องทางการให้บริการสามารถ เข้าถึงได้ง่าย เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดให้รักษามาตรฐานการบริการด้านนั้นให้คงอยู่ต่อไป และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรหามาตรการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของงานแต่ละประเภท มีดังนี้

5.2.1 งานด้านรายได้และภาษี/งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ โดยควรมีการวิเคราะห์จำนวนผู้มารับบริการในแต่ละช่วงเวลาว่ามีจำนวนมากน้อยต่างกันอย่างไร และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลาที่มีผู้เข้ารับบริการจำนวนมาก

5.2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยควรมีการนำระบบคิวเข้ามาช่วยในการจัดลำดับคิวการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ

5.2.3 งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดให้มีป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ

บรรณานุกรม

- กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ. 2550. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นัยพิชฌุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- โกวิท พวงงาม. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิญญูชน
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์, สิริกร กาญจนสุนทร, ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, สานิต ฤทธิมนตรี, กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้
รองใจ กำเนิดผล, มัณฑนา ประเสริฐวัฒนากร และ ทิพวัลย์ รามรงค์. 2562. การสำรวจความพึง
พอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562 กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิภาดา คุปตานนท์. 2544. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554: เฉลิมพระเกียรติ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลพระชนมพรรษา 7 รอบ 4
ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชัน
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2550. จิตวิทยาบริการ, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อดุลพัฒนกิจ
- อรนุช แก้วล่อง. 2548. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษา
เฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักตอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์
ปริญญาโทบริหารบัณฑิต 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. Managerment in the Public Service. New York: McGraw-Hill Book
Company, Inc.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานโครงการและการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละม่อม จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละม่อม จังหวัดชุมพร โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะ
ถูกนำเสนอแบบภาพรวมเท่านั้น ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานและคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ต่อไป แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาเข้าร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย ดร.ณรงค์ โยธิน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในด้านที่ท่านเลือกในส่วนของที่ 1

1 โดยมีเกณฑ์ดังนี้

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

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

ภาคผนวก ค
หน่วยงานที่รับผิดชอบ และคณะผู้วิจัย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

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

คณะผู้วิจัย

1.ดร.ณรงค์ โยธิน
หัวหน้างานนโยบาย แผน และประกันคุณภาพ
งานนโยบาย แผน และประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
โทรศัพท์ : 087 968 5851
E-mail: New_tds72@hotmail.com