รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก

2564

งานศึกษาครั้งนี้ได้รับงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สแกนด้วย CamScanner

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา งานที่ 2 งานบริการด้านการเกษตร งานที่ 3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่ 4 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นจาก 20 หมู่บ้าน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

งานบริการ 4 งาน โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษามากที่สุด ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

สแกนด้วย CamScanner

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา งานที่ 2 งานบริการด้านการเกษตร งานที่ 3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่ 4 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น และผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูล รวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่าน ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์

คณะดำเนินงาน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
2564

สแกนด้วย CamScanner

ชื่อรายงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้ดำเนินการ นางสาวสุชาดา อภิรัตน์
นางสาวปุณยนุช บัญชานิตยกาล

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก

ปีที่ศึกษา 2564

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา งานที่ 2 งานบริการด้านการเกษตร งานที่ 3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่ 4 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมินในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นจาก 20 หมู่บ้าน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจ ศึกษาและประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับหน่วยงานโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานจาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.86 มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** โดยจัดลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.93

มีค่าเฉลี่ย 4.65 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 2 งานบริการด้านการเกษตร

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.89

มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.85

มีค่าเฉลี่ย 4.61 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.78

มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.95

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.91

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.87

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.67

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.93 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการเกษตร** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.89 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.85 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ **ความ**

สแกนด้วย CamScanner

พึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.78 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะจากการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

สแกนด้วย CamScanner

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ..... (ก)

บทคัดย่อ..... (ข)

สารบัญ..... (จ)

สารบัญตาราง..... (ช)

สารบัญภาพ..... (ฌ)

บทที่ 1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์..... 7

กรอบการดำเนินงาน..... 7

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 8

ผลที่คาดว่าจะได้รับ..... 8

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 9

กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ..... 9

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ..... 11

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ..... 13

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 18

กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 22

บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน..... 23

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา..... 23

ประชากรเป้าหมาย..... 23

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง..... 23

วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 24

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 25

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้..... 26

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 29

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ..... 29

ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ..... 32

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 34

สแกนด้วย CamScanner

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 53
สรุปผล 53
อภิปรายผล 56
ข้อเสนอแนะ 57
บรรณานุกรม 58
ภาคผนวก 61
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สแกนด้วย CamScanner

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย..... 24
2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ..... 27
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 29
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 29
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ..... 30
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 30
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 31
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 31
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปี ที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น..... 32
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน การมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น..... 32
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น..... 33
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นแต่ละครั้ง..... 33
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การรับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น..... 34
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นในภาพรวม..... 34
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา..... 35
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการศึกษา..... 36
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านการเกษตร..... 40
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการเกษตร..... 41

สแกนด้วย CamScanner

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 44
20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 45
21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร 48
22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร 49

สแกนด้วย CamScanner

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 22

สแกนด้วย CamScanner

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545)

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง บริหารงานบุคคล การเงิน การคลังและการบริหารจัดการอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารและดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, 2556) ในปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ คือ (สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550)

1. เทศบาล แบ่งออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แบ่งออกเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

สแกนด้วย CamScanner

3 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ)

4 กรุงเทพมหานคร

5. เมืองพัทยา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน จึงกำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานบริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกระดับมีความพึงพอใจและได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางานทางด้านการบริการต่อไป

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านบ่อ ตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง ริมถนนสายพิษณุโลก – หล่มสัก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลขที่ 12 (ห่างจากอำเภอวังทองประมาณ 19 กิโลเมตร และตัวจังหวัดพิษณุโลก ประมาณ 34 กิโลเมตร) เนื้อที่ประมาณ 523.55 ตารางกิโลเมตร หรือ 327,218 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลแก่งโสภา ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง ตำบลบ้านแยง อำเภอนครไทย
- ทิศใต้ ติดกับ ตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง ตำบลชมพู อำเภอเนินมะปราง
- ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลดินทอง ตำบลชัยนาม อำเภอวังทอง
- ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

สภาพภูมิประเทศ

มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและภูเขา พื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติของลุ่มน้ำวังทองฝั่งซ้ายและฝั่งขวา รวมทั้งในเขตอุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง มีแม่น้ำเข็กไหลผ่านกลางตำบลจากทิศตะวันออกไปสู่ทิศตะวันตกมีหมู่บ้านตั้งอยู่กระจัดกระจายอยู่ริมสองฝั่งแม่น้ำและภูเขา ลักษณะภูมิประเทศจึงเหมาะกับการประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม ทำไร่ ทำสวน และเลี้ยงสัตว์

จำนวนประชากรและเขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มีประชากรทั้งสิ้น 16,403 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 8,329 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 8,074 คน แบ่งออกเป็น 20 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 6,821 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น)

สแกนด้วย CamScanner

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 บ้านวังดินสอ	645	646	1,291	495
หมู่ที่ 2 บ้านวังนกแอ่น	821	526	1,347	772
หมู่ที่ 3 บ้านหล่อ	564	614	1,178	465
หมู่ที่ 4 บ้านน้ำพรม	399	412	811	257
หมู่ที่ 5 บ้านท่าเข้าม	365	345	710	282
หมู่ที่ 6 บ้านวังตาเต	709	654	1,363	542
หมู่ที่ 7 บ้านแก่งฐานวาง	597	592	1,189	547
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยไผ่	296	317	613	247
หมู่ที่ 9 บ้านซำตะเคียน	427	460	887	451
หมู่ที่ 10 บ้านไผ่ใหญ่	441	476	917	418
หมู่ที่ 11 บ้านป่าหมะกรูด	324	326	650	194
หมู่ที่ 12 บ้านห้วยเตื่อ	82	63	145	75
หมู่ที่ 13 บ้านตอเรือ	404	415	819	342
หมู่ที่ 14 บ้านซำนกเหลือง	271	274	545	266
หมู่ที่ 15 บ้านใบร่องพลู	375	323	698	224
หมู่ที่ 16 บ้านปากน้ำปลอย	280	299	579	226
หมู่ที่ 17 บ้านใหม่สักกระโดน	467	502	969	317
หมู่ที่ 18 บ้านแก่งเจริญ	225	236	461	170
หมู่ที่ 19 บ้านวังกระบาก	286	255	541	283
หมู่ที่ 20 บ้านแสนสุขพัฒนา	351	339	690	248
รวม	**8,329**	**8,074**	**16,403**	**6,821**

สภาพทางสังคม

1. **การศึกษา** องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มีสถานศึกษาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 12 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1.1 โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง (หมู่ที่ 19)

1.2 โรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 6 แห่ง (หมู่ที่ 3,4,6,7,9,20)

1.3 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง (หมู่ที่ 1,2,10,11,13)

1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 6 แห่ง (สังกัด อบต.วังนกแอ่น จำนวน 6 แห่ง หมู่ที่ 1,2,4,6,9,20)

สแกนด้วย CamScanner

2. สาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังนกแอ่น ที่ตั้ง หมู่ที่ 19 บ้านวังกระบาก

2.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านแสนสุขพัฒนา ที่ตั้ง หมู่ที่ 20 บ้านแสนสุขพัฒนา

2.3 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านน้ำพรม ที่ตั้ง หมู่ที่ 4 บ้านน้ำพรม

2.4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านไผ่ใหญ่ ที่ตั้ง หมู่ที่ 10 บ้านไผ่ใหญ่

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ตั้งอยู่ริมถนนสายพิษณุโลก - หล่มสัก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลขที่ 12 ห่างจากอำเภอวังทองประมาณ 19 กิโลเมตร และจังหวัดพิษณุโลก ประมาณ 34 กิโลเมตร มีรถโดยสารประจำทางระหว่างเมือง ผ่านสายพิษณุโลก - นครไทย - ชาติตระการ - หล่มสัก - ขุมแพ - ขอนแก่น - อุดรธานี พิษณุโลก - ด่านซ้าย - เชียงใหม่ - ขอนแก่น เชียงราย - ขอนแก่น มีรถโดยสารประจำทางระหว่างท้องถิ่น สายพิษณุโลก - ทรัพย์ไพรวัลย์ - บ้านกลาง สายวังทอง - ทรัพย์ไพรวัลย์ - บ้านกลาง

2. การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวน 27 แห่ง
ประปาภูเขา	จำนวน 8 แห่ง

3. โทรศัพท์

- สถานีรับส่งสัญญานโทรศัพท์ ดีแทค	จำนวน 5 แห่ง
- สถานีรับส่งสัญญานโทรศัพท์ จีเอสเอ็ม	จำนวน 8 แห่ง
- สถานีรับส่งสัญญานโทรศัพท์ ทรูมูฟ	จำนวน 7 แห่ง
- สถานีทวนสัญญาณของ กสทช.	จำนวน 1 แห่ง

4. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร เกษตรกรขึ้นทะเบียน 2,275 ราย พืชไร่ (มันสำปะหลัง ข้าวโพด) 20,000 ไร่ พืชสวน (ผลไม้) 4,000 ไร่ พืชผัก 700 ไร่ ไม้ยืนต้น (ยาง พะยอม สัก ฯลฯ) 25,000 ไร่

2. การประมง ผู้เลี้ยงสัตว์น้ำที่ขึ้นทะเบียน 231 ราย มีพื้นที่การเลี้ยงสัตว์น้ำประมาณ 200 ไร่

3. การปศุสัตว์ ผู้ขึ้นทะเบียนเลี้ยงสัตว์ 1,307 ราย ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ 25 ไร่ โคเนื้อ 41 ตัว กระบือ 12 ตัว สุกร 1,371 ตัว ไก่ 27,287 ตัว เป็ด 3,300 ตัว แกะ 120 ตัว แพะ 15 ตัว สุนัข 2,450 ตัว แมว 485 ตัว

สแกนด้วย CamScanner

4. การบริการ

4.1 สถานที่มีความเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง มีการจัดเจ้าหน้าที่ออกบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

4.2 บริการแจกเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยโรคเอดส์นอกสถานที่

5. การท่องเที่ยว

5.1 น้ำตกสกุโณทยาน (สวนพฤกศาสตร์สกุโณทยาน) หมู่ที่ 2 บ้านวังนกแอ่น ตำบลวังนกแอ่น ริมถนนสายพิษณุโลก – หล่มสัก (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลขที่12) ห่างจากอำเภอวังทอง ประมาณ 13 กิโลเมตร และจังหวัดพิษณุโลก ประมาณ 28 กิโลเมตร

5.2 น้ำตกปอย หมู่ที่ 16 บ้านปากน้ำปอย

5.3 น้ำตกแก่งซอง ลำน้ำเข็ก หมู่ที่ 18 บ้านแก่งเจริญ ริมถนนสายพิษณุโลก – หล่มสัก (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลขที่ 12) ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลวังนกแอ่นกับตำบลแก่งโสภา

5.4 น้ำตกไผ่สีทอง หมู่ที่ 13 บ้านตอเรือ ตำบลวังนกแอ่น

5.5 กิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็ก บ้านท่าข้าม หมู่ที่ 5

5.6 แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร (วิสาหกิจชุมชนบ้านบัวสวรรค์) บ้านชำตะเคียน หมู่ที่ 9

6. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

6.1 กลุ่มตลาดชุมชนร่มเขียว (หมู่ที่ 2)

6.2 กลุ่มผู้ผลิตเทคโนโลยีพลังงานชุมชน (หมู่ที่ 3)

6.3 กลุ่มปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์พันธุ์ดีปลอดสารพิษ (หมู่ที่ 4)

6.4 กลุ่มปลูกน้อยหน่าบ้านท่าข้าม (หมู่ที่ 5)

6.5 กลุ่มผลิตปุ๋ยเม็ด กลุ่มอาชีพบ้านวังตาด (หมู่ที่ 6)

6.6 กลุ่มส่งเสริมอาชีพการเกษตรผสมผสานบัวสวรรค์ กลุ่มผู้ปลูกมะยงชิดรักไทย (หมู่ที่ 9)

6.7 กลุ่มชาวสวนยางพาราบ้านไผ่ใหญ่ (หมู่ที่ 10)

6.8 กลุ่มผู้ปลูกพริกไทยคุณภาพบ้านชำนกเหลือง กลุ่มมะม่วง (หมู่ที่ 14)

6.9 กลุ่มมะขามยักษ์ (หมู่ที่ 15)

6.10 กลุ่มจักสาน (หมู่ที่ 16)

6.11 กลุ่มส่งเสริมการปลูกมันสำปะหลังและพืชผัก กลุ่มเลี้ยงผึ้ง (หมู่ที่ 17)

6.12 กลุ่มแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร กล้วย เผือก มัน ฝักทอง มะม่วงดอง มะม่วงแช่อิ่ม (หมู่ที่ 19)

สแกนด้วย CamScanner

7. ด้านแหล่งน้ำและการเกษตร

7.1 อ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ จำนวน 2 แห่ง ที่หมู่ 8,9 กักเก็บน้ำได้ตลอดปี

7.2 ฝายน้ำล้น จำนวน 15 แห่ง

8. ด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

8.1 บ่อน้ำตื้น จำนวน 35 แห่ง

8.2 บ่อบาดาล จำนวน 41 แห่ง

8.3 ประปาหมู่บ้าน จำนวน 27 แห่ง

8.4 ประปาภูเขา จำนวน 8 แห่ง

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. นับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

2. ประเพณีและงานประจำปี เช่น งานทำบุญกลางบ้าน

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น เช่น หมอสมุนไพร หมอน้ำมัน จักรสาน ขนมจีนแป้งสด

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก เช่น เครื่องปั้นดินเผา ผลไม้ตามฤดูกาล

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. แม่น้ำเข็ก (แม่น้ำวังทอง) ซึ่งไหลมาจากอำเภอเขาค้อ เข้าสู่ตำบลวังนกแอ่นที่หมู่ 16 ไหลผ่านเข้าสู่ หมู่ที่ 15,5,18,3,17,7,2 และออกไปทางหมู่ที่ 1 ไหลสู่ตำบลชัยนามระยะทางแม่น้ำไหลผ่านตำบลนี้ประมาณ 38 กิโลเมตร มีน้ำตลอดทั้งปี

2. ป่าสงวนแห่งชาติลุ่มน้ำวังทอง ฝั่งซ้าย – ขวา

3. อุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง

4. ป่าอนุรักษ์

5. ป่าชุมชน

ภาระงานบริการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ภารกิจงานบริการหลักที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นในปี 2564 ที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนที่มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น แบ่งออกเป็น 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านการเกษตร 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

อาศัยอำนาจพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 มาตรา 45 ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจการบริหารราชการขององค์การ

สแกนด้วย CamScanner

บริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลาง คือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและการบริหารงานให้ดีขึ้น และตรงตามความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปี 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านการเกษตร 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร
2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

กรอบการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แบ่งกรอบการดำเนินงานออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภารกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นต้องดำเนินการในรอบปีงบประมาณ รวมทั้งโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ซึ่งประชากรทั้งหมดมีจำนวน 16,403 คน
3. ออกแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น โดยมีเนื้อหาครอบคลุมงานบริการ 4 งาน ดังนี้
   - 3.1 งานบริการด้านการศึกษา
   - 3.2 งานบริการด้านการเกษตร
   - 3.3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
   - 3.4 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร
4. กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
5. ประมวลผลข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สแกนด้วย CamScanner

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อความเข้าใจความหมายของการสำรวจไว้ดังนี้

การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อการดำเนินงานบริการด้านต่าง ๆ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการเกษตร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ในระดับพอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ และไม่แสดงความคิดเห็น

การบริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ได้จัดกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ในการสำรวจครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการเกษตร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

2. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

สแกนด้วย CamScanner

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ

1.1 งานด้านการศึกษา (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, ม.ป.ป.)

มีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนหรือศูนย์การเรียน ส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากร ให้แก่บุคคล ครอบครัว หน่วยงานสถานประกอบการในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหรือบุคคลที่อยู่ในการดูแล ให้ได้รับการพัฒนาและสามารถจัดการศึกษาปฐมวัยได้ตามความเหมาะสม จัดการศึกษาแบบบูรณาการและแบบองค์ความรู้โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านความรู้ คุณธรรม และกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา จัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดและธรรมชาติของวัยของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด จัดให้มีระบบความร่วมมือระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ปกครอง ครอบครัว สถานประกอบการ องค์กรหรือสถาบันอื่นในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผู้สอนจัดบรรยากาศการเรียนการสอน การจัดสื่อการเรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ โดยผู้เรียนผู้สอนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกัน จัดให้มีการวิจัยและพัฒนาด้านการผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ได้มีส่วนช่วยบริจาคทรัพย์สินและทรัพยากรอื่น รวมทั้งรับภาระค่าใช้จ่ายในการศึกษาของเทศบาล ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานด้านการเกษตร (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, ม.ป.ป.)

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์และวิจัยถึงปัญหาทางการเกษตร กำหนดนโยบาย วางแผนงานและดำเนินงานวิชาการเกษตร ตามการวัดและประเมินผลการดำเนินงานการเกษตร กำหนดระบบและวิธีการด้านนิเทศ ควบคุม ติดตาม ประเมินผลด้านการเกษตร จัดสอนและอบรมด้านวิชาการเกษตรจัดประชุม ดำเนินการเผยแพร่กิจกรรมการเกษตร ให้คำปรึกษา

สแกนด้วย CamScanner

ข้อเสนอแนะและแนววิชาการเกษตร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ดังนี้

- การส่งเสริมทางด้านการเกษตร พืชไร่ พืชสวน
- การเพาะปลูก
- การขยายพันธุ์พืช

1.3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, ม.ป.ป.)

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานป้องกันและระงับอัคคีภัย งานวิเคราะห์และพิจารณาทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร งานฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, ม.ป.ป.)

มีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ ดังนี้

1.4.1 งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สวนหย่อม ฯลฯ งานควบคุมดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ งานดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่าง ๆ และการกำจัดวัชพืชทางสาธารณะ งานจัดทำดูแลรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่าง ๆ งานประดับตกแต่งสถานที่ อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่าง ๆ งานให้คำปรึกษา แนะนำ เผยแพร่ทางด้านภูมิสถาปัตย์ งานประมาณราคาด้านภูมิสถาปัตย์

1.4.2 งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานออกแบบ จัดสถานที่ติดตั้งไฟฟ้าทั้งงานรัฐพิธี ประเพณีและงานอื่น ๆ งานประมาณการด้านการจัดสถานที่และการไฟฟ้า งานจัดสถานที่ ติดตั้งป้ายผ้าประชาสัมพันธ์เนื่องในงานรัฐพิธี ประเพณีและงานอื่น ๆ งานเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่ งานสำรวจออกแบบคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า งานควบคุมการก่อสร้างในการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าและสัญญาณไฟจราจรในเขตเทศบาล งานให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบในด้านการไฟฟ้า รับแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับ สายไฟชำรุดอาจเกิดอันตราย เปลี่ยนหลอดไฟ โคมไฟสาธารณะ ต้นไม้ กิ่งไม้ระสายไฟ ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

1.4.3 งานช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้างระบบระบายน้ำ และระบบบำบัดน้ำเสีย งานตรวจสอบการขออนุญาตต่อท่อน้ำเสียหรือน้ำทิ้งลงท่อหรือทางระบายน้ำสาธารณะ งานแผนงานด้านการป้องกันอุทกภัยและการระบายน้ำ งานซ่อม

สแกนด้วย CamScanner

บำรุงรักษาระบบ ระบายน้ำและเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ งานควบคุมและตรวจสอบการบำบัดน้ำเสียให้เป็นไปตามกฎหมาย งานตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพน้ำ ในแหล่งน้ำต่าง ๆ งานควบคุม และตรวจสอบการขุดดินและถมดินให้เป็นไปตามกฎหมาย

1.4.4 งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ งานติดตั้งเวที ป้ายคัทเอาท์ประชาสัมพันธ์ เนื่องในงานรัฐพิธี ประเพณีและงานอื่น ๆ งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ท่าเรือ งานซ่อมบำรุงเครื่องหมายจราจรบนพื้นทางและป้ายจราจร งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่ งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง งานควบคุมพัสดุ งานโยธา งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคาร (เทศบาลเมืองบึงยี่โถ, ม.ป.ป.)

ผู้ใดจะก่อสร้างอาคารโดยไม่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่ได้ โดยการแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามมาตรา 39ทวิ เมื่อผู้แจ้งได้ดำเนินการแจ้งแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องออกใบรับแจ้งตามแบบที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนดเพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งให้แก่ผู้นั้นภายในวันที่ได้รับแจ้ง ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพบในภายหลังว่าผู้แจ้งได้แจ้งข้อมูลหรือยื่นเอกสารไว้ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในมาตรา 39ทวิ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้ผู้แจ้งมาดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งดังกล่าว และภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ได้ออกใบรับแจ้งตามมาตรา 39ทวิ หรือนับแต่วันที่เริ่มการก่อสร้างอาคารตามที่ได้แจ้งไว้ ถ้าเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ตรวจพบว่าการก่อสร้างอาคารที่ได้แจ้งไว้ แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน หรือรายการคำนวณของอาคารที่ได้ยื่นไว้ตามมาตรา 39ทวิ ไม่ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น มีหนังสือแจ้งข้อหักท้วงให้ผู้แจ้งตามมาตรา 39ทวิ ทราบโดยเร็ว ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินงานตรวจสอบเอกสารและพิจารณารวม 45 วัน

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ฟ้ามุ่ย สุกัณศีล (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สแกนด้วย CamScanner

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจจากประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ เมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสิ่งสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

BenJamin B. Wolman (อ้างถึงใน วาสนา ธรรมพิทักษ์, 2551) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ทวีรัตน์ ญาณพฤษ (2555) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า คือการแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึก รัก พอใจ และชอบใจเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้นหรือเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) กล่าวว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก, ชอบใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดที่ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้

จากที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ การกระทำให้เกิดการยอมรับและได้รับการตอบสนองที่ดี ส่งผลให้เกิดความสุขความสบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ซึ่งนักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎีซึ่งสามารถนำมาอ้างถึงเพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในที่นี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

สแกนด้วย CamScanner

มันฟอร์ด (Manford, E., 1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

เอิร์ลเนส และลีเกน (Ernest and Llgen, 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สุนันท์ ตามถิ่นไทย (2547) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักความสนองความต้องการ หลักความช่วยเหลือ หลักความจริงใจ และหลักความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้มารับบริการ นอกจากนั้นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับหรือให้บริการจะต้องแสดงความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีศิลปะในการสนทนาด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้

สแกนด้วย CamScanner

บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

อาศยา โชติพานิช (2549) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการย่อมเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้นแต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี (2555) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยผู้บริการมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ซึ่งการบริการนั้นอาจอยู่ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยทางจิตวิทยา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) ให้ความหมายของ “บริการ” ไว้ว่าหมายถึง การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ

กรอนรอส (Groonroos, 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สแกนด้วย CamScanner

จากหลักการให้บริการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมา สรุปว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมรวมทั้งความพยายามต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถสร้างความพึงพอใจนั้นให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ โดยเฉพาะในการบริหารงาน

การวัดคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพในการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการมีแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้อธิบายถึงความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สัมผัสได้เหล่านั้นจะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P7) สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับล็อบบี้จะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) กล่าวว่า บริการ (tangibles) หมายถึง งานบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งจะต้องสามารถทำการวัดค่าหรือสามารถจับต้องสัมผัสได้ด้วยการมองเห็นการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่านามธรรม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ บุคลากรที่ให้บริการ สื่อหรือวัสดุที่นำมาใช้ในการตกแต่งร้าน ซึ่งเป็นส่วนประกอบการบริการทุกอย่างที่มีอยู่และสามารถสร้างให้เห็นได้ว่ามีคุณภาพของการบริการที่จะได้รับนั้นดีเยี่ยม จึงอยากจะมาสัมผัสบริการอยู่บ่อย ๆ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวไว้ว่า บริการ (tangibles) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าจะมองเห็นได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ พนักงานหรือสื่อต่าง ๆ ที่ปรากฏต่อสายตาของลูกค้า

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549) ได้อธิบายถึงความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง วัตถุ/สิ่งที่จับต้องได้ คือ สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือและการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องจับต้องได้เป็นรูปธรรม เช่น คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงความพยายามทำให้งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้อง/สัมผัสได้ เช่น ในร้านอาหารญี่ปุ่นที่พ่อครัวทำอาหารต่อหน้าลูกค้า ทำให้ลูกค้าเห็นกระบวนการทำอาหาร วัตถุดิบที่ใช้สะอาด เป็นต้น และช่วยให้ผู้บริโภคเห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

สแกนด้วย CamScanner

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง งานบริการควรเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ โดยมีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ลูกค้าเห็นชัดเจน เช่น อุปกรณ์และเครื่องสำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ

ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่ง Parasuraman, et al, (1990) ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการ กับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่างเช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด เป็นต้น

2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ เป็นต้น

3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์รวดเร็ว มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม เวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก เป็นต้น

5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย มีความเป็นมิตรกับลูกค้า ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสาหรับงานบริการนั้นๆ เป็นต้น

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัท แสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของ

สแกนด้วย CamScanner

บริษัท ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงต่าง ๆ ได้แก่ ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะถูกปล้น ความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื้อกองทุนแล้วมั่นในว่าเงินไม่สูญ การเก็บรักษาเป็นความลับ เช่น บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าข้อมูลของลูกค้าจะเป็นความลับ

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการ เป็นต้น

จากปัจจัยทั้ง 10 ดังกล่าวนี้ ซึ่งเมื่อ Parasuraman (et al, 1990) ได้ทำการศึกษาต่อไปพบว่า มีบางปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model ได้แก่

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

4. ด้านความไว้วางใจได้ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้

สแกนด้วย CamScanner

เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ 2556 มีข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ คือ ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุยังเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุเท่าที่ควร ทำให้ผู้สูงอายุยังได้รับประโยชน์จากกิจกรรมบริการไม่ทั่วถึง ดังนั้นในอนาคตการประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุควรเป็นการทำงานเชิงรุกโดยการสร้างสรรค์สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงผู้สูงอายุในพื้นที่ให้มากขึ้น และพัฒนาสื่อบุคคล ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัดให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุให้มากขึ้น

พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับใจความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่น่าสนใจว่า ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ต่อเนื่อง นำเอา

สแกนด้วย CamScanner

เทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมากขึ้น ควรเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

นันทิชา ชูเชื้อ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎรธานี ตามมาตรฐานการศึกษา (ขั้นพื้นฐาน) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานด้านผู้เรียนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มาตรฐานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมาตรฐานด้านบุคลากรตามลำดับ

งานวิจัยและพัฒนา (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจร้อยละ 75.30 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7647 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ มากที่สุด (ร้อยละ 76.41) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 76.43) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 74.64) และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ (ร้อยละ 73.72) โดยมีข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดระบบเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ การปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ และในด้านการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2556) ได้รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสอนทักษะคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับชุมชน และโครงการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2556 ในงาน 3 งาน พบว่า งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสอนทักษะคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการนาความรู้ไปใช้ และงานโครงการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สแกนด้วย CamScanner

นกเล็ก แตงหมี (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือด้านพนักงานให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการและด้านอาคารสถานที่ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านพนักงานให้บริการและด้านอาคารสถานที่มีความต้องการไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านพนักงานให้บริการและด้านอาคารสถานที่ มีความต้องการไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาด้านพนักงานให้บริการเทศบาลควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการประชาชน เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอและยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านอาคารสถานที่ เทศบาลควรปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการจัดเก็บภาษีเพราะปัจจุบัน คับแคบ ห้องสุขาที่บริการไม่เพียงพอ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการควรมีการทำความสะอาดให้มากกว่านี้ และด้านระบบการให้บริการเทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว และการบริการควรเป็นไปตามลำดับ ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันสมัย

ชนิดาพร โพธิ์ปัน (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีการดำเนินงานสูงสุด คือ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้าน ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ แนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย คือ เทศบาลควรสร้างโอกาสให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิของตนเองในการเข้าถึงบริการของรัฐ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และจัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่สำหรับการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ควรส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มและการทำกิจกรรมของกลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้าน สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนที่เรียนดีแต่ยากจน ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพระยะสั้นให้แก่ประชาชน ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม พัฒนาศักยภาพในการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร พัฒนาแหล่งน้ำทางการเกษตร ขยายเขตการชลประทาน และพัฒนาเส้นทางการขนส่งสินค้าเกษตร ส่งเสริมให้ชุมชนดำเนินโครงการ

สแกนด้วย CamScanner

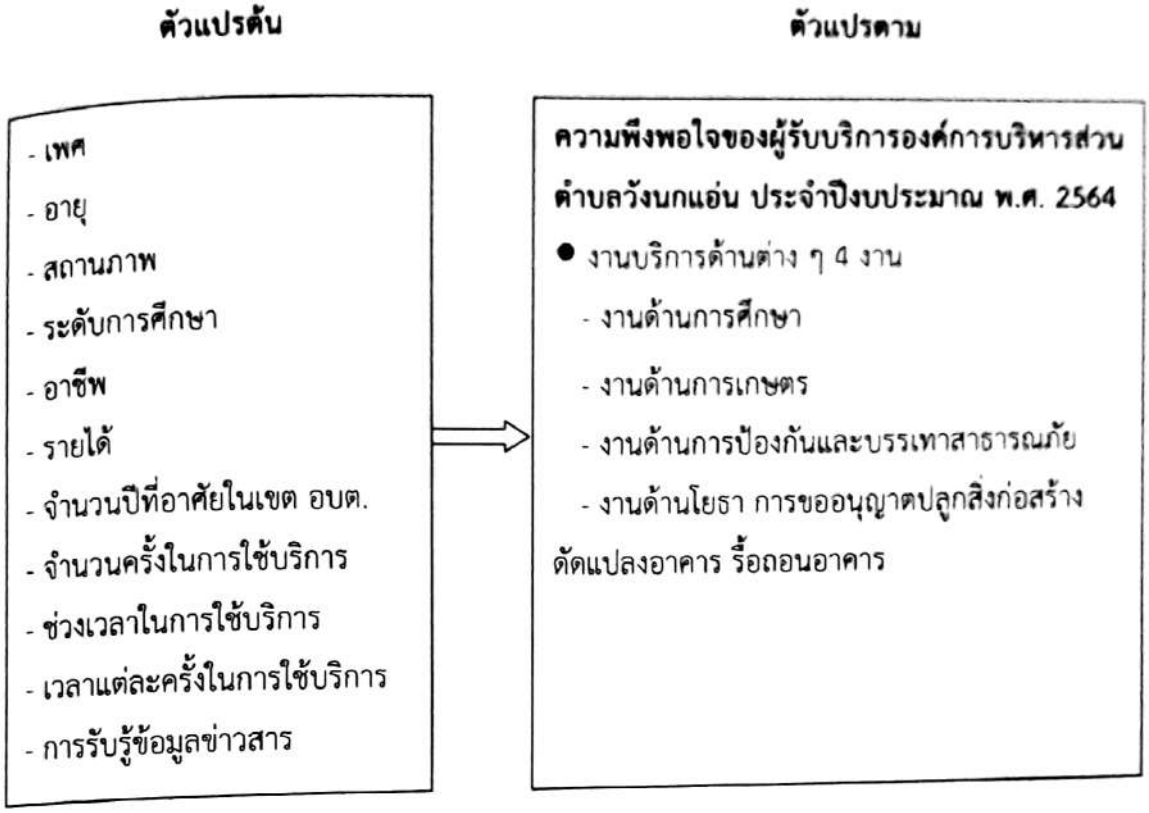
เศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสำหรับเด็กเล็ก ควรสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ โดยจัดให้มีลานกีฬาหมู่บ้านสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา พัฒนาสนามกีฬาให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักออกกำลังกายโดยการเล่นกีฬาและทำกิจกรรมเพื่อออกกำลังกาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558) ได้ทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 2) ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 และ 3) ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20

เทศบาลตำบลพระอินทราชา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยงานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน

สแกนด้วย CamScanner

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการศึกษา

สแกนด้วย CamScanner

บทที่ 3
วิธีดำเนินงาน

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้กำหนดวิธีการดำเนินการสำรวจในส่วนของระเบียบวิธีและระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 16,403 คน จาก 20 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ 1 บ้านวังดินสอ จำนวน 1,291 คน หมู่ที่ 2 บ้านวังนกแอ่น จำนวน 1,347 คน หมู่ที่ 3 บ้านบ่อ จำนวน 1,178 คน หมู่ที่ 4 บ้านน้ำพรม จำนวน 811 คน หมู่ที่ 5 บ้านท่าข้าม จำนวน 710 คน หมู่ที่ 6 บ้านวังตาด จำนวน 1,363 คน หมู่ที่ 7 บ้านแก่งจูงนาง จำนวน 1,189 คน หมู่ที่ 8 บ้านห้วยไผ่ จำนวน 613 คน หมู่ที่ 9 บ้านชำตะเคียน จำนวน 887 คน หมู่ที่ 10 บ้านไผ่ใหญ่ จำนวน 917 คน หมู่ที่ 11 บ้านป่ามะกรูด จำนวน 650 คน หมู่ที่ 12 บ้านห้วยเดื่อ จำนวน 145 คน หมู่ที่ 13 บ้านตอเรือ จำนวน 819 คน หมู่ที่ 14 บ้านชำนกเหลือง จำนวน 545 คน หมู่ที่ 15 บ้านโปร่งพลู จำนวน 698 คน หมู่ที่ 16 บ้านปากน้ำปอย จำนวน 579 คน หมู่ที่ 17 บ้านใหม่ลำกระโดน จำนวน 969 คน หมู่ที่ 18 บ้านแก่งเจริญ จำนวน 461 คน หมู่ที่ 19 บ้านวังกระบาก จำนวน 541 คน และหมู่ที่ 20 บ้านแสนสุขพัฒนา จำนวน 690 คน (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 % ตามสูตร

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

สแกนด้วย CamScanner

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{16,403}{1+16,403(0.05)^2} = 390.48 \text{ หรือ}$$

$$= 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการสำรวจนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ 20 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 400 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1	1,291	30
หมู่ที่ 2	1,347	40
หมู่ที่ 3	1,178	30
หมู่ที่ 4	811	20
หมู่ที่ 5	710	20
หมู่ที่ 6	1,363	35
หมู่ที่ 7	1,189	30
หมู่ที่ 8	613	15
หมู่ที่ 9	887	20
หมู่ที่ 10	917	20
หมู่ที่ 11	650	15
หมู่ที่ 12	145	5
หมู่ที่ 13	819	20
หมู่ที่ 14	545	10
หมู่ที่ 15	698	20
หมู่ที่ 16	579	10

สแกนด้วย CamScanner

ตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 17	969	25
หมู่ที่ 18	461	10
หมู่ที่ 19	541	10
หมู่ที่ 20	690	15
รวม	**16,403**	**400**

ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการ ได้แก่ จำนวนปีที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนครั้งในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล เวลาที่ใช้ในการรับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมาก 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย 3 คะแนน
ระดับไม่พึงพอใจ 2 คะแนน
ระดับไม่แสดงความคิดเห็น 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

สแกนด้วย CamScanner

1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) มาจากการรวบรวมข้อมูลที่ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ถูกสร้างขึ้นมาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มาจากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติเอกสาร ผลงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มของปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
- การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมาก	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	3 คะแนน
ระดับไม่พึงพอใจ	2 คะแนน
ระดับไม่แสดงความคิดเห็น	1 คะแนน

- การวิเคราะห์คะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” ในงานบริการ 4 งาน จะมีการคิดค่าคะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1977)

สแกนด้วย CamScanner

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 = มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 = มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

• การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในงานบริการ 4 งาน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า 4.75 - 5.00	มากกว่าร้อยละ 95 - 100	10
มากกว่า 4.50 - 4.75	มากกว่าร้อยละ 90 - 95	9
มากกว่า 4.25 - 4.50	มากกว่าร้อยละ 85 - 90	8
มากกว่า 4.00 - 4.25	มากกว่าร้อยละ 80 - 85	7
มากกว่า 3.75 - 4.00	มากกว่าร้อยละ 75 - 80	6
มากกว่า 3.50 - 3.75	มากกว่าร้อยละ 70 - 75	5
มากกว่า 3.25 - 3.50	มากกว่าร้อยละ 65 - 70	4
มากกว่า 3.00 - 3.25	มากกว่าร้อยละ 60 - 65	3
มากกว่า 2.75 - 3.00	มากกว่าร้อยละ 55 - 60	2
ตั้งแต่ 2.50 - 2.75	มากกว่าร้อยละ 50 - 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่าร้อยละ 50	0

สแกนด้วย CamScanner

● ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มปัญหาและข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ระยะเวลาที่ทำการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

สแกนด้วย CamScanner

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาเป็นขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	227	56.75
หญิง	173	43.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	4.75
20 - 29 ปี	77	19.25
30 - 39 ปี	145	36.25
40 - 49 ปี	101	25.25
50 - 60 ปี	45	11.25
60 ปีขึ้นไป	13	3.25
รวม	**400**	**100.00**

สแกนด้วย CamScanner

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	130	32.50
สมรส	222	55.50
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	48	12.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพ โสด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย /แยกกันอยู่ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	13	3.25
ประถมศึกษา	60	15.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	106	26.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	55	13.75
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	93	23.25
ปริญญาตรี	69	17.25
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
อื่น ๆ (ระบุ) ...	-	-
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	53	13.25
ข้าราชการ	18	4.50
ข้าราชการบำนาญ	3	0.75
ลูกจ้าง/พนักงานส่วนราชการ	49	12.25
รัฐวิสาหกิจ	7	1.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	69	17.25
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	15	3.75
รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	154	38.50
ไม่ประกอบอาชีพ	14	3.50
อื่น ๆ (ระบุ) ...	-	-
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป /เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวนน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีอาชีพ ข้าราชการบำนาญ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	44	11.00
5,000 – 10,000 บาท	119	29.75
10,001 – 15,000 บาท	131	32.75
15,001 – 20,000 บาท	73	18.25
มากกว่า 20,000 บาท	20	5.00
ไม่มีรายได้	13	3.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่ไม่มีรายได้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

สแกนด้วย CamScanner

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปีที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	69	17.25
5 - 10 ปี	73	18.25
มากกว่า 10 ปี	258	64.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น 5 - 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการมา ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	65	16.25
เดือนละ 1 ครั้ง	58	14.50
ปีละ 1 ครั้ง	149	37.25
ปีละ 2 - 5 ครั้ง	60	15.00
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	68	17.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ปีละ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น.	261	65.25
ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น.	139	34.75
ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ	-	-
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น. จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นแต่ละครั้งนานเท่าใด

เวลาในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	281	70.25
1-2 ชั่วโมง	93	23.25
3-5 ชั่วโมง	22	5.50
มากกว่า 5 ชั่วโมง	4	1.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น 1-2 ชั่วโมง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากกว่า 5 ชั่วโมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

การรับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
หนังสือพิมพ์	26	6.50	7
เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ/วารสารของอบต.	23	5.75	8
ผู้นำชุมชน	263	65.75	1
เสียงตามสาย/รถแห่ประชาสัมพันธ์	41	10.25	5
ป้ายประกาศ	32	8.00	6
เจ้าหน้าที่/บุคลากรของอบต.	144	36.00	2
ทาง Facebook	91	22.75	3
เว็ปไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น	61	15.25	4
การทำประชาคม	22	5.50	9
อื่น ๆ (ระบุ) ...	-	-	-

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาคือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล จาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น จาก การทำประชาคม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจการให้การบริการของงานต่างๆ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.			
- งานด้านการศึกษา	4.65	0.58	92.93	9	มากที่สุด
- งานด้านการเกษตร	4.64	0.58	92.89	9	มากที่สุด
- งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.64	0.58	92.84	9	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจการให้การบริการของงานต่างๆ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.			
- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร	4.64	0.58	92.78	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.86**	**9**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86 คะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา

ร้อยละ 92.93 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.58)

อันดับที่ 2 งานบริการด้านการเกษตร

ร้อยละ 92.89 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.58)

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ร้อยละ 92.78 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.58)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.66	0.57	93.11	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.58	92.79	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.62	0.58	92.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.58	92.95	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.57	93.30	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**4.65**	**0.58**	**92.93**	**มากที่สุด**

สแกนด้วย CamScanner

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.65 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.93 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 93.30 ($\bar{X}$ = 4.67, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ 92.95 ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.58)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.48 ($\bar{X}$ = 4.62, S.D.= 0.58)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่องานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น	4.66	0.56	93.25	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น	4.66	0.57	93.10	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่องานส่งเสริมสุขอนามัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น	4.65	0.58	92.95	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการซ่อมแซมและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น	4.65	0.57	93.05	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
5. ความพึงพอใจต่อการบริการรับส่งเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น	4.66	0.58	93.20	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.66**	**0.57**	**93.11**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
6. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.60	0.57	92.00	มากที่สุด
7. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.63	0.59	92.50	มากที่สุด
8. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.67	0.59	93.30	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ซับซ้อน	4.66	0.58	93.15	มากที่สุด
10. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.79**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
11. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.58	0.58	91.55	มากที่สุด
12. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.57	92.50	มากที่สุด
13. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.62	0.60	92.45	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400) $\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
14. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.66	0.59	93.10	มากที่สุด
15. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.64	0.58	92.80	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.62**	**0.58**	**92.48**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.62	0.58	92.30	มากที่สุด
17. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.63	0.57	92.50	มากที่สุด
18. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.68	0.57	93.65	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	0.56	93.35	มากที่สุด
20. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.60	92.95	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.65**	**0.58**	**92.95**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
21. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.69	0.55	93.75	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
22. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.66	0.57	93.15	มากที่สุด
23. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
24. มีความสะอาด ความปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานและติดต่องาน	4.67	0.58	93.30	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.65**	**0.58**	**92.93**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.25

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.30 ($\bar{X}$ = 4.67, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.75

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.95 ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.65

สแกนด้วย CamScanner

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.48 ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.10

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการเกษตร

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.57	93.15	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.57	92.74	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.58	92.77	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.58	92.80	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.89**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการเกษตร ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.89 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 93.15 ($\bar{X}$ = 4.66, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 92.80 ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.58)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.74 ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.57)

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการเกษตร

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่อการศึกษาปัญหาทางการเกษตร และกำหนดนโยบาย วางแผนงานเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ	4.63	0.58	92.55	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการจัดสอนและอบรมให้ความรู้ด้านวิชาการเกษตร	4.64	0.60	92.85	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่กิจกรรมทางการเกษตรและการให้ข้อเสนอแนะในการต่อยอดงานด้านการเกษตรที่เหมาะสมทันต่อยุคสมัย	4.68	0.58	93.60	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.65**	**0.59**	**93.00**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
4. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.60	0.57	92.00	มากที่สุด
5. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.64	0.58	92.85	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.68	0.57	93.65	มากที่สุด
7. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ซับซ้อน	4.68	0.56	93.55	มากที่สุด
8. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.69	0.57	93.70	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.66**	**0.57**	**93.15**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
9. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.56	0.59	91.10	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D		
10. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.57	92.80	มากที่สุด
11. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.67	0.55	93.40	มากที่สุด
12. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.65	0.58	93.05	มากที่สุด
13. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.67	0.56	93.35	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.64**	**0.57**	**92.74**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.60	0.57	91.95	มากที่สุด
15. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.62	0.59	92.45	มากที่สุด
16. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.68	0.57	93.50	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
18. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.58	92.95	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.77**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.61	0.58	92.15	มากที่สุด
20. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.62	0.59	92.35	มากที่สุด
21. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.68	0.57	93.50	มากที่สุด
22. มีความสะอาด ความปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานและติดต่องาน	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่กิจกรรมทางการเกษตรและการให้ข้อเสนอแนะในการต่อยอดงานด้านการเกษตรที่เหมาะสมทันสมัย มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.15 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70

สแกนด้วย CamScanner

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.50

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.74 ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.64	0.58	92.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.57	93.07	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.58	92.66	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.58	92.93	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.59	92.69	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.85**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.85 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 93.07 ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ 92.93 ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.58)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.66 ($\bar{X}$ = 4.63, S.D.= 0.58)

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์เมื่อเกิดสาธารณภัย	4.65	0.57	93.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการและความจำเป็นของผู้ประสบภัย	4.65	0.60	92.95	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อการแจ้งข่าวสารอย่างฉับไว ทันต่อสถานการณ์เพื่อป้องกันสาธารณภัย	4.68	0.55	93.65	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อมาตรการและวิธีการให้การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.60	0.61	91.90	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.88**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
5. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.64	0.57	92.85	มากที่สุด
6. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.64	0.58	92.70	มากที่สุด
7. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.65	0.57	92.90	มากที่สุด
8. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ซ้ำซ้อน	4.70	0.55	93.90	มากที่สุด
9. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.57	93.00	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.65**	**0.57**	**93.07**	**มากที่สุด**

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400) $\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
10. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด
11. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.58	93.25	มากที่สุด
12. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
13. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.64	0.58	92.75	มากที่สุด
14. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.65	0.57	92.90	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.63**	**0.58**	**92.66**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
15. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.59	0.59	91.70	มากที่สุด
16. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.62	0.58	92.45	มากที่สุด
17. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.68	0.57	93.50	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	0.59	93.30	มากที่สุด
19. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	0.57	93.70	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.65**	**0.58**	**92.93**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด
21. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.62	0.58	92.35	มากที่สุด
22. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.66	0.58	93.25	มากที่สุด
23. มีความสะอาด ความปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานและติดต่องาน	4.64	0.61	92.75	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.63**	**0.59**	**92.69**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแจ้งข่าวสารอย่างฉับไว ทันต่อสถานการณ์เพื่อป้องกันสาธารณภัย มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.65

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.07 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความ

สแกนด้วย CamScanner

พึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ซับซ้อน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.90

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.93 ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.66 ($\bar{X}$ = 4.63, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.25

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.63	0.57	92.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.58	92.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.59	92.78	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.57	92.81	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.57	93.00	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**4.64**	**0.58**	**92.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.78 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 93.00 ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ 92.81 ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.57)

สแกนด้วย CamScanner

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.64 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D.= 0.58)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่อการซ่อมบำรุง รักษา ถนน ทางเท้า สะพาน	4.59	0.58	91.75	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่องานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ	4.63	0.57	92.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ และวิธีการในการยื่นขอและพิจารณาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ขุดดิน ถมดิน	4.67	0.58	93.45	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาหรือแนะนำเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอนอาคาร ขุดดิน ถมดิน	4.64	0.57	92.80	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน อาคารขุดดิน ถมดิน	4.64	0.57	92.85	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.63**	**0.57**	**92.67**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
6. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.59	0.58	91.70	มากที่สุด
7. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.59	0.61	91.70	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
8. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.68	0.57	93.55	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ซับซ้อน	4.64	0.59	92.80	มากที่สุด
10. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.67	0.57	93.45	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.63**	**0.58**	**92.64**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
11. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.57	0.61	91.35	มากที่สุด
12. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.60	92.15	มากที่สุด
13. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.67	0.59	93.30	มากที่สุด
14. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.67	0.58	93.40	มากที่สุด
15. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.69	0.57	93.70	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.64**	**0.59**	**92.78**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
17. ความเต็มใจ และช่วยเหลือในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.63	0.59	92.55	มากที่สุด
18. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.69	0.55	93.85	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.65	0.59	92.90	มากที่สุด
20. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.57	92.75	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.64**	**0.57**	**92.81**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
21. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.62	0.57	92.45	มากที่สุด
22. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด
23. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.66	0.57	93.25	มากที่สุด
24. มีความสะอาด ความปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานและติดต่องาน	4.66	0.56	93.10	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.65**	**0.57**	**93.00**	**มากที่สุด**

สแกนด้วย CamScanner

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ และวิธีการในการยื่นขอและพิจารณาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอนอาคาร ขุดดิน ถมดิน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.45

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.25

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.81 ($\bar{X}$ = 4.64, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.85

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.64 ($\bar{X}$ = 4.63, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.55

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นปรับปรุงการให้บริการ

ไม่มี

สแกนด้วย CamScanner

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการเกษตร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มีจำนวนทั้งสิ้น 16,403 คน จาก 20 หมู่บ้าน โดยเลือกตัวอย่างมาจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สรุปผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.75

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.50 มาติดต่อใช้บริการปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.25 ช่วงเวลาวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 65.25 ใช้เวลาในการรับบริการน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70.25 ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 65.75

สแกนด้วย CamScanner

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

ความพึงพอใจในการให้บริการงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานด้านการศึกษา

อันดับที่ 2 งานด้านการเกษตร

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาย ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

สแกนด้วย CamScanner

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานด้านการเกษตร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการเกษตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ซับซ้อน ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

สแกนด้วย CamScanner

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการเกษตร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.86 โดยการดำเนินงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.93 ทั้งนี้อาจอภิปรายได้ว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นในกรอบงานบริการด้านการศึกษา ได้แก่ งานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) งานส่งเสริมสุขอนามัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การซ่อมแซมและปรับปรุงภูมิทัศน์ และการบริการรับส่งเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างดีเยี่ยมและรอบด้านตรงกับความต้องการ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.95 เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจอภิปรายได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นจัดไว้ให้บริการ เช่น เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสารและงานบริการ มีความเพียงพอและมีความชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจในขณะที่มารับบริการ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (2560) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมี

สแกนด้วย CamScanner

ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 และยังสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.83 รวมทั้ง มหาวิทยาลัยทักษิณ (2559) ที่ได้สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลาอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ (ศูนย์บริการร่วม) พบว่า ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยงานด้านสาธารณสุขได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40

จึงอาจสรุปได้ว่า การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นไม่มีข้อเสนอแนะการให้บริการ

สแกนด้วย CamScanner