



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
2565

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน

ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

อาจารย์ ดร.สิริพร ดาวัน

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และเมื่อพิจารณาตามงานที่บริการ งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานการให้บริการสาธารณสุขด้านไฟฟ้าสาธารณสุข พบว่า งานการให้บริการสาธารณสุขด้านไฟฟ้าสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และรองลงมา งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ .458 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้นรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุกๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เขาเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นการบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ (สุพัฒน์ดา ภาราม, 2557)

นอกจากนั้นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ

ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพและ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้ร่วมกับสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทำการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ตามตัวชี้วัดที่ 1 ของมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน ใน 5 ประเด็นหลัก คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพผลการปฏิบัติราชการว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการบริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มี 5 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน
- 2) งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า
- 3) งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 4) งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง
- 5) งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4,473 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565 (สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นจำนวน 500 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ตามวันเวลาราชการ 08.30 – 16.30 น. ตามสัดส่วนประเด็นงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน กำหนด

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มสำรวจ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2565

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการต่อไป
3. คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดอันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. องค์การบริหารตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับชุมชนในเขตองค์การบริหารตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตนโดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดำเนินงานได้อย่างอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจกลับสู่ท้องถิ่นจะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการซึ่งหมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศสะอาด เป็นระเบียบ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

5) ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้ กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ที่ดีที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐาน และงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการของประชาชน จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เกิดความพึงพอใจ

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้แก่

1) งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน

2) งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

- 3) งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 4) งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง
- 5) งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ยางโทน อำเภอนงนุช จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร  
งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

แนวคิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 หน้า18) อธิบายถึงความพึงพอใจว่า การที่ลูกค้าได้รับ  
บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร  
เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่  
ไม่มีตัวตน เหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 หน้า 122) อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า  
เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการ  
ปฏิบัติงาน และการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก  
กระตือรือร้น มีความ มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้ง การส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Kotler (2003 หน้า 444) อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความ  
พึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงผิดหวังอันเป็นผลมาจากการ  
เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือ  
บริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจ  
และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความ คาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น จากการศึกษาความหมายของความ  
พึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ  
ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความ ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง  
ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรือ อยากรได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จ  
ตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ  
ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจ  
เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

## สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 หน้า 160) อธิบายไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมา ซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

(1) สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจ ถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบ ให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของ ลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

(2) สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากมาย จะยิ่งสร้างผล กำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

(3) ลูกค้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปากทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือสถาปนิก เพราะชื่อเสียงและ การบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วย ความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

(4) มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดีๆ ในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่างๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากร อย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับ บริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิ สร้างผลประโยชน์ให้แก่ องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความ พึงพอใจระดับมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์กรมีความ พึงพอใจระดับมาก ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

### 1. การให้บริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ สมิต สัจฉกร

(2546 หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เยี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่ สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 หน้า 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการ ปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003 หน้า 444) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่ม บุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็น เจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ จากการศึกษาความหมายของการบริการ

สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการ ปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจปฏิบัติ โดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความ ประหยัด หลักความ สะดวกในการให้บริการ

## 2. คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความ แตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงาน บริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สิทธิศักดิ์ พฤษชัยติกุล (2544) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ คือ การ ตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของ ผู้รับบริการ การบริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตาม

ความประสงค์ของ ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นพฤติกรรมที่ติงาม นำมาซึ่ง ความสุขความพอใจ ความชื่นชมยินดี แก่ผู้รับบริการด้วย

สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) การทำด้วยความเต็มใจ
- 2) การทำด้วยความรวดเร็ว
- 3) การทำด้วยความถูกต้อง
- 4) การทำอย่างเท่าเทียมกัน
- 5) การทำให้เกิดความชื่นใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่าสามารถ พิจารณาได้ จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1) ความพึงพอใจ หมายถึง การปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และ สม่าเสมอ

2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

4) การเข้าถึงง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อเข้าพบได้ง่าย

5) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม

6) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและการให้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจง่าย

7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องผู้รับบริการจากอันตราย ความเสี่ยง และ เคารพ ในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

9) ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการและความจำเป็นของ ผู้รับบริการ

10) การสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึง บุคลิกภาพ ของพนักงานด้วย

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง, 2547) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถ สัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม Service Mind “การมีหัวใจบริการ” โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็น ความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = Rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value แปลว่า มีคุณค่า

I = Impression แปลว่า ความประทับใจ

C = Courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance แปลว่า ความอดทน เกื้ออารมณ

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = Make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = Insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = Necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = Devote แปลว่า อุทิศตน

คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้ว แปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะทำให้ความสำคัญกับ แนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้อง ได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้งานจาไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา

ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่าง กว้างขวาง คับหากกลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนัก ให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการ ตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

1) ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการ ติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย

2) ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยประหยัดเงิน เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้าง บุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติ

3) เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจ บริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่ เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบ จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อ

พึงพอใจที่เห็น ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการ ทำงานก็ดีขึ้นด้วย

2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อน เป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอก ต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจ ก็จะบอกความ ไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือ การพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบ ตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น ทำงาน ได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์คิดสร้าง งานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น คือ

1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพอีกทั้ง ยังจะเป็น การเพิ่มคุณค่าของงาน

2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคลากรพึงพอใจ เป็นเพียง ส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิด ความก้าวหน้าขององค์กร ที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยม อย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบ ความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดี ประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็น สายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งๆ ขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการลูกค้า คือ

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและ ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มา ติดต่อด้วย การซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือ การรับ โทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการ

ปฏิสัมพันธ์ โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการ จะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับ บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจ ต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6) การพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การตีพิมพ์ประกาศที่ ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจ ให้บริการให้เกิด ขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงเป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกัน ทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ในด้านข้อมูลข่าวสารจะ ช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการ ติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับ ว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนด มาตรฐานการ ให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ ภายใน 1 วัน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพรวมถึงองค์กรและภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการ ของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิด เกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

วีระรัตน์กิจเลิศไพโรจน์ (2548 หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548 หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุ อย่างใดอย่างหนึ่ง

เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา พฤติกรรมของบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการบริการ จิตตินันท์เดชะคุปต์(2549 หน้า 7) อธิบายว่า การ

บริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ นั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มี ตัวต่อนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สุนันทา ทวีผล (2550 หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคล ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้ หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และ รอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

- 1) การแต่งกาย
- 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
- 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก
- 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

- 1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน
- 3) ประชาชน มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 4) ประชาชน มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- 5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- 6) ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ



การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการ สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไก ปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากร และบริการ พื้นฐานทางสังคม

ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (Sense of Service) คือ ผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณธรรมที่มีพฤติกรรม แห่ง การบริการ สามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความเกรงใจ การยกย่องนับ ถือ มีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รู้กาลเทศะ และบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ หลักใน การบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริรักษ์, 2552 หน้า 303) อธิบายว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่ องค์กรจัดการให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการ จัด ให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์ บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่ใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจาก บุคคล อื่นๆ อย่างชัดเจน

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการ มากจนเกินไป

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความ ต้องการ ส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ได้รับความ ปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนิน ชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับ ประชาชนที่ให้บริการสินค้า สาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

## ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1) ที่ตั้งของตำบล

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เลขที่ 111 หมู่ที่ 1 ตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี อยู่ห่างจากจังหวัดลพบุรีประมาณ 60 กิโลเมตร ตามถนนทางหลวงหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) อยู่ห่างจากอำเภอหนองม่วง ประมาณ 8 กิโลเมตร และตำบลยางโทน มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 69 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 43,125 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

#### 2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม และอากาศค่อนข้างร้อน มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน ตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน

ฤดูฝน ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว ตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

### 2. ทรัพยากรธรรมชาติ

#### 1) น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติหรือลำห้วย ภายในตำบลยางโทน มีจำนวน 2 สาย

1.1 ลำห้วยยางโทน จากหมู่ที่ 1 บ้านยางโทน ถึงเขตติดต่อตำบลยางโทน - ตำบลสระโบสถ์

1.2 ลำห้วยคลองชาง จากหมู่ที่ 5 บ้านทรัพย์ดีปรี ถึงหมู่ที่ 10 บ้านหนองมะกรูด ตำบลยางโทน

#### 2) ป่าไม้

ป่าชุมชน มีเนื้อที่ประมาณ 75 ไร่ ตั้งอยู่ที่ดินสาธารณะประโยชน์พลเมือง ใช้ร่วมกัน หมู่ที่ 6 บ้านหนองไก่อ้าว ตำบลยางโทน

### 3. ด้านการเมือง/การปกครอง

#### 1) เขตการปกครอง

ตำบลยางโทน มีเขตการปกครองทั้งหมด 10 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ทั้ง 10 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงรายชื่อหมู่บ้านและผู้นำหมู่บ้านของตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านยางโทน	340	327	395	722
2	บ้านเตาถ่าน	242	259	295	554
3	บ้านหนองตะแบก	183	279	283	562
4	บ้านหนองตาแดง	190	269	269	538
5	บ้านทรัพย์ดีปรี	190	236	249	485
6	บ้านหนองไก่อ้าว	271	447	401	848
7	บ้านบ่อตาปิง	96	118	131	249
8	บ้านอุตสาหกรรม	85	65	68	133
9	บ้านดอนเจริญ	72	89	101	190
10	บ้านหนองมะกูด	62	99	93	192
รวม		1,731	2,188	2,285	4,473

#### 2) การเลือกตั้ง

ตำบลยางโทน มีเขตการเลือกตั้งทั้งหมด 10 เขตการเลือกตั้ง

### 4. ระบบเศรษฐกิจ

#### 1) การเกษตร/การปศุสัตว์

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ทำการเกษตร ร้อยละ 70 เช่น ข้าวโพด อ้อย มันสำปะหลัง ตามลำดับรายได้ส่วนมากมาจากการทำการเกษตร สัตว์เลี้ยง ประชากรบางส่วนมีรายได้จากการรับจ้างทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน บางชุมชนส่วนมากมีอาชีพค้าขาย ร้านค้า ทำให้มีรายได้มากจากการค้าขาย ซึ่งภาวะเศรษฐกิจของชาวตำบลยางโทนไม่เท่าเทียมกัน สาเหตุเป็นเพราะว่าราคาผลผลิตทางการเกษตรค่าครองชีพสูง มีเงินแต่ซื้อของได้น้อยลง ประชากรมีพื้นที่ในการทางเกษตรบางส่วนในที่มีน้ำท่วมเป็นประจำบางพื้นที่ภาวะฝนทิ้งช่วง มีพื้นที่ในการทำการเกษตร ไม่เพียงพอเกิดปัญหาการร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน การแก้ปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนได้ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาในทุกครั้ง รวมทั้งได้จัดโครงการทำความสะอาดท่อและรางระบายน้ำในชุมชนเพื่อการระบายน้ำดีอีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ได้แก้ไขปัญหาโดยจัดโครงการส่งเสริมอาชีพ เพื่อให้ชุมชนมีรายได้

เสริมจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรม แต่การพัฒนาด้านนี้ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร เนื่องจากกลุ่มอาชีพต่างๆ ยังขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการขาดความรู้ด้านการตลาดและขาดการมีส่วนร่วม

## 2) แรงงาน

จากกาสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าประชากรที่มีอายุ 15 –60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 79.99 ซึ่งสูงกว่ามากแต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตรประชากรอายุระหว่าง 25 –50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่รวมทั้งแรงงาน ที่ไปทำงานต่างประเทศปัญหาที่พบคือประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เนื่องจากในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเป็นจำนวนมาก เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัยปัญหานี้จึงยังไม่ได้รับการแก้ไข

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วรุณี เซวาน์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์(2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านการบริการพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทงานให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาคือ กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกและกิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นประเภทของงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาคือ กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก และกิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาภูพจน์ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอนพรัตน์ จังหวัดอุดรธานี พบว่าบริการสาธารณะของอบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลกระทบต่อประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลกระทบต่อประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกลงทุนภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นและ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทอง ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงานด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริม

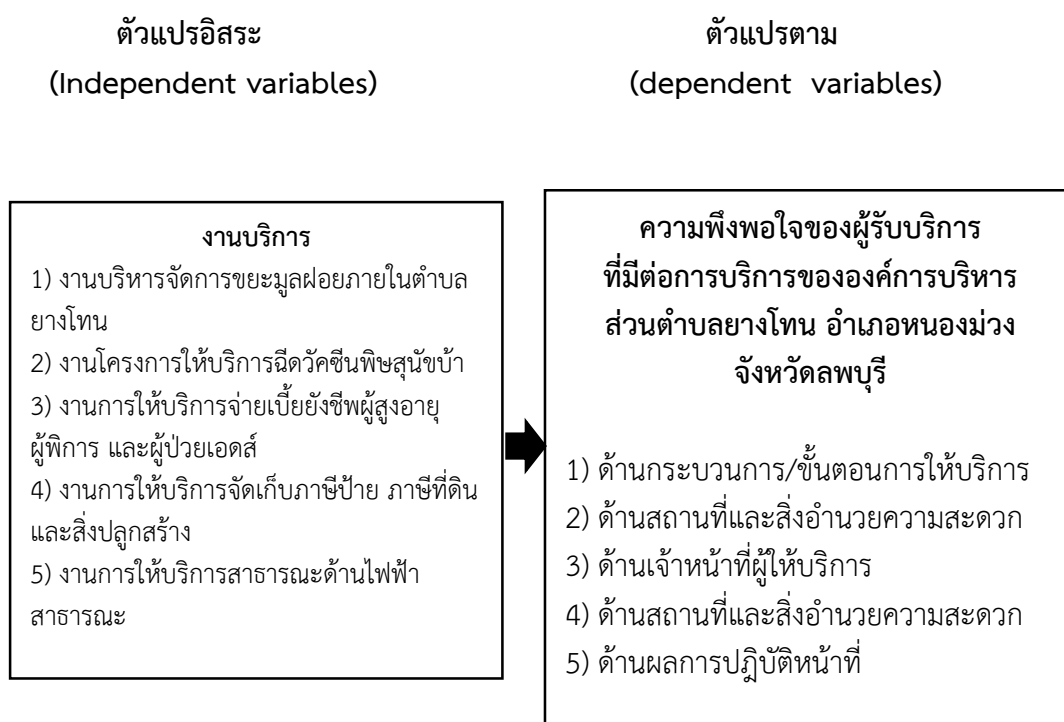
ศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

จักรแก้ว นามเมือง (2560) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน 57 คนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) มี 2 ลักษณะ และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านและนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบักได้ค่าความเชื่อมั่น 0.85 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจากผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1)ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2)

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)  
โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่  
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน มีประชากรทั้งสิ้น 4,473 คน มีจำนวน 1,731 ครัวเรือน  
รวมทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางโทน อำเภอหนองม่วง  
จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกเป็นหมู่บ้านของตำบลบ้านกล้วย อำเภอบ้านหมี่ จังหวัด  
ลพบุรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านยางโทน	340	327	395	722
2	บ้านเตาถ่าน	242	259	295	554
3	บ้านหนองตะแบก	183	279	283	562
4	บ้านหนองตาแดง	190	269	269	538
5	บ้านทรัพย์ดีปรี	190	236	249	485
6	บ้านหนองไก่อ้าว	271	447	401	848
7	บ้านบ่อตาป้าง	96	118	131	249
8	บ้านอุตสาหกรรม	85	65	68	133
9	บ้านดอนเจริญ	72	89	101	190
10	บ้านหนองมะกูด	62	99	93	192
รวม		1,731	2,188	2,285	4,473



ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (2564). สืบค้น 1 กันยายน 2565, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyar/#/TableTemplate5/Area/statpop?yym>

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางโทน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นจำนวน 500 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ แต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานบริการ 5 งานบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 24 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานบริการ 5 งานบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

### การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- (1) งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน
- (2) งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า
- (3) งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (4) งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง
- (5) งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญการวิจัยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวิจัยเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ภาษาให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน มาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่ายอมรับได้ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67 - 1.00

6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปใช้ (Try cut) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

7) นำแบบสอบถามตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บตัวอย่างกับผู้ใช้บริการงานทั้ง 5 ด้าน จำนวนทั้งหมด 500 ชุด แบ่งเป็น งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทนจำนวน 90 ชุด งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้าจำนวน 135 ชุด งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์จำนวน 135 ชุด งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างจำนวน 135 ชุด และงานการให้บริการสาธารณสุขด้านไฟฟ้าสาธารณสุขจำนวน 50 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการ 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ.2565

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

3) การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนทั้ง 5 งานบริการ ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.3 ข้อมูลความคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา

### หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของผู้คนที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคม และในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean :  $\bar{X}$ ) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.00-94.99	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 85.00-89.99	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 80.00-84.99	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 75.00-79.99	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 70.00-74.99	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 65.00-69.99	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 60.00-64.99	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 55.00-59.99	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 50.00-54.99	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ ต่ำกว่าร้อยละ 50.00	ระดับคะแนน 0

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงจำนวนร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อบริการส่วนตำบลยางโทน ได้แก่

- 2.1 งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน
- 2.2 งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า
- 2.3 งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2.4 งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง
- 2.5 งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	41	45.60
หญิง	49	54.40
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	8	8.90
24 - 34 ปี	12	13.30
35 - 44 ปี	18	20.00
45 - 54 ปี	13	14.40
55 - 64 ปี	26	28.90
65 ปีขึ้นไป	13	14.40
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	23	25.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	11.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	23.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	10	11.10
ปริญญาตรี	23	25.60
ปริญญาตรีโท	1	1.10
สูงกว่าปริญญาตรีโท	2	2.20
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.70
พนักงานบริษัท	13	14.40
รับจ้างทั่วไป	19	21.10
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	13	14.40
เกษตรกรกรม/ประมง	25	27.80

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	6	6.70
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.40
อื่นๆ	4	4.40
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 90 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 54.40) และเพศชายจำนวน 41 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.60)

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.90) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.00) รองลงมา มีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ อายุระหว่าง 45 - 54 ปี และ อายุระหว่าง 65 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.40) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 24 - 34 ปี จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.30) และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.90)

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาและระดับปริญญาตรี มีคะแนนความถี่เท่ากัน จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.60) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.30) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. มีคะแนนความถี่เท่ากัน จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.10) ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.20) และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.10)

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.00) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.10) อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีคะแนนความถี่เท่ากัน จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.40) อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา มีคะแนนความถี่เท่ากัน จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.70) และน้อยที่สุด คือ ว่างาน และอาชีพอื่นๆ มีคะแนนความถี่เท่ากัน จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.40)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.77</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.87	0.34	มากที่สุด	97.40	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.83</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.60</b>	<b>10</b>



ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.97	0.18	มากที่สุด	99.40	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด	99.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.97	0.18	มากที่สุด	99.40	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.94	0.23	มากที่สุด	98.90	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.94</b>	<b>0.15</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.90</b>	<b>10</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.83</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.60</b>	<b>10</b>
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.89	0.31	มาก	97.80	10

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.78	0.41	มากที่สุด	97.40	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.85</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.00</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมามีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และรองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และรองลงมามีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ลำดับแรกมีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ และอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.20

และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.90 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ลำดับแรกมีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และรองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และรองลงมา คือ มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	71	52.60
หญิง	64	47.40
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	25	18.50
24 - 34 ปี	20	14.80
35 - 44 ปี	21	15.60
45 - 54 ปี	24	17.80
55 - 64 ปี	23	17.00
65 ปีขึ้นไป	22	16.30
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	46	34.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	18.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	27	20.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	20	14.80
ปริญญาตรี	11	8.10
ปริญญาโท	4	3.00
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.70
อื่นๆ	1	0.70
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	5.90
พนักงานบริษัท	18	13.30

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	38	28.10
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	19	14.10
เกษตรกรกรรม/ประมง	22	16.30
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	2	1.50
นักเรียน/นักศึกษา	14	10.40
ว่างงาน	14	10.40
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 52.60) และเพศหญิง จำนวน 64 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.40)

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.50) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 45 - 54 ปีจำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.80) อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.00) อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.30) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.80) และน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 24 - 34 ปี จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.80)

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 46 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.10) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.00) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.50) ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.80) ระดับปริญญาตรีจำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.10) ระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.00) และน้อยที่สุดมีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ สูงกว่าปริญญาโท และระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.70)

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.10) รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 22 คน (คิดเป็น ร้อยละ 16.30) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.10) อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.30) นักเรียน/นักศึกษา และว่างงานมีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.40) และน้อยที่สุด คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.90)

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.64	0.52	มากที่สุด	92.80	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.47	0.53	มาก	89.40	8
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.53	0.54	มากที่สุด	90.60	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.54	มากที่สุด	90.40	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.55	0.54	มากที่สุด	91.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.54</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.80</b>	<b>9</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	4.62	0.50	มากที่สุด	92.40	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	0.53	มากที่สุด	90.00	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.55	0.51	มากที่สุด	91.00	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ อีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.64	0.49	มากที่สุด	92.80	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.56</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.20</b>	<b>9</b>

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.56	0.52	มากที่สุด	91.20	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40	9
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.49	มากที่สุด	93.00	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.61	0.52	มากที่สุด	92.20	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.63</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.60</b>	<b>9</b>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.66	0.49	มากที่สุด	93.20	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.58	0.51	มากที่สุด	91.60	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.64	0.49	มากที่สุด	92.80	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	4.59	0.49	มากที่สุด	91.80	9
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.55	0.50	มากที่สุด	91.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>	<b>9</b>

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.56	0.52	มากที่สุด	91.20	9
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.53	0.53	มากที่สุด	90.60	9
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.56	0.52	มากที่สุด	91.20	9
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.57</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>	<b>9</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวจริงทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ



และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และรองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา มีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และรองลงมา คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	65	48.10
หญิง	70	51.90
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	36	26.70
24 - 34 ปี	41	30.40
35 - 44 ปี	22	16.30
45 - 54 ปี	12	8.90
55 - 64 ปี	17	12.60
65 ปีขึ้นไป	7	5.20
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	10	7.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	14.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	19.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	20	14.80
ปริญญาตรี	41	30.40
ปริญญาโท	5	3.70
สูงกว่าปริญญาโท	14	10.40
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	3.00
พนักงานบริษัท	17	12.60
รับจ้างทั่วไป	18	13.30

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	11.90
เกษตรกรกรรม/ประมง	11	8.10
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	8	5.90
นักเรียน/นักศึกษา	59	43.70
ว่างงาน	2	1.50
<b>รวม</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.90) และ เพศชาย จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.10)

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 41 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.40) รองลงมา คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.70) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.30) อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.60) อายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.90) และน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 65 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.20)

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.40) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.30) ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.80) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.10) ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.40) ระดับประถมศึกษา จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70)

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.70) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.30) อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.60) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.90) อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.10) เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.90) และน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.50)

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.61	0.48	มากที่สุด	92.20	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.47	0.50	มาก	89.4	8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.65</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.00</b>	<b>9</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.68	0.46	มากที่สุด	93.60	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.70	0.45	มากที่สุด	94.00	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อ ได้ตลอดเวลา	4.47	0.50	มาก	89.40	8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.65</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.00</b>	<b>9</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด	95.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.46	มากที่สุด	93.60	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.69</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.80</b>	<b>9</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.63	0.48	มากที่สุด	92.60	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน	4.59	0.49	มากที่สุด	91.80	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.69</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.80</b>	<b>9</b>
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของ ประชาชน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วย ความโปร่งใส	4.58	0.49	มากที่สุด	91.60	9
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการ ดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.59	0.49	มากที่สุด	91.80	9

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.70	0.45	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.67	0.23	มากที่สุด	93.40	9

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และรองลงมา คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 3 ลำดับแรก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และรองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ

สภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือค่าคะแนนความถี่เท่ากัน คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และรองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และรองลงมา คือ มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

#### 4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	22	44.00
หญิง	28	56.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	6	12.00
24 - 34 ปี	9	18.00
35 - 44 ปี	11	22.00
45 - 54 ปี	10	20.00
55 - 64 ปี	10	20.00
60 ขึ้นไป	4	8.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	7	26.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	20.00

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	30.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	2	4.00
ปริญญาตรี	10	20.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	6.00
พนักงานบริษัท	19	38.00
รับจ้างทั่วไป	7	14.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	2	4.00
เกษตรกรกรม/ประมง	14	28.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	10.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.00) และเพศชาย จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.00)

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.00) รองลงมาคือมีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ อายุระหว่าง 45 - 54 ปี และอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.00) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 24 - 34 ปี จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.00) อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.00) และน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 65 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.00)

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.00) รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.00) รองลงมาคือมีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.00) และน้อยที่สุดคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.00)

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.00) รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.00) อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.00) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.00) อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.00) และน้อยที่สุด คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.00)



**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.90	0.33	มากที่สุด	98.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.93	0.25	มากที่สุด	98.60	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.87</b>	<b>0.12</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.62	0.48	มากที่สุด	92.40	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.79</b>	<b>0.17</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.87</b>	<b>0.17</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.91	0.33	มากที่สุด	98.20	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.89	0.35	มากที่สุด	97.80	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.84</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการ ของประชาชน	4.88	0.36	มากที่สุด	97.60	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป ด้วยความโปร่งใส	4.87	0.37	มากที่สุด	97.40	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผล ดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.96	0.25	มากที่สุด	99.20	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.92	0.30	มากที่สุด	98.40	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.90</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.00</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.09</b>	<b>มาก</b>	<b>97.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และรองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และรองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และรองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา คือ การให้บริการมีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และรองลงมา คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	22	44.00
หญิง	28	56.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	6	12.00
24 - 34 ปี	9	18.00
35 - 44 ปี	11	22.00
45 - 54 ปี	10	20.00
55 - 64 ปี	10	20.00
65 ปีขึ้นไป	4	8.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	13	26.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	30.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	2	4.00
ปริญญาตรี	10	20.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	6.00
พนักงานบริษัท	19	38.00
รับจ้างทั่วไป	7	14.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	2	4.00
เกษตรกร/ประมง	14	28.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	10.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 50 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.00) และเพศชาย จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.00)

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.00) รองลงมามีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ อายุระหว่าง 45 - 54 ปี และอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.00) อายุระหว่าง 24 - 34 ปี จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.00) อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.00)และน้อยที่สุด อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.00)

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.00) รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.00) รองลงมามีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.00) และน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.00)

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.00) รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.00) อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.00) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.00) อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.00) และน้อยที่สุด คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.00) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานไฟฟ้าสาธารณะ

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>5.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>100.00</b>	<b>10</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ อีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.98	0.14	มากที่สุด	99.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.99</b>	<b>0.02</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>99.80</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>5.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>100.00</b>	<b>10</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลชัดเจน	4.98	0.14	มากที่สุด	99.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.99</b>	<b>0.02</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>99.80</b>	<b>10</b>



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของ ประชาชน	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความ โปร่งใส	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการ ดำเนินงานมีความบกพร่อง	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>5.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>100.00</b>	<b>10</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.99</b>	<b>0.01</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในงานไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 1 ลำดับ มีคะแนนความถี่เท่ากันทุกขั้นตอน คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 100.00

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 ลำดับแรก มีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 100.00 และรองลงมา จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.60 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 1 ลำดับ มีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ

น่าเชื่อถือ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 100.00

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 ลำดับแรก มีคะแนนความถี่เท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 100.00 และรองลงมา มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.60 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มี 1 ลำดับ ค่าคะแนนความถี่เท่ากัน คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 100.00

**ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ** ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

#### 6. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>งานบริหารจัดการขยะมูลฝอย</b>					
<b>ภายในตำบลยางโทน</b>					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.32	มากที่สุด	95.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.83	0.25	มากที่สุด	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.15	มากที่สุด	98.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.26	มากที่สุด	96.60	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.85	0.23	มากที่สุด	97.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.84</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
<b>งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า</b>					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.30	มากที่สุด	90.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.56	0.30	มากที่สุด	91.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.30	มากที่สุด	92.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.29	มากที่สุด	92.00	9
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.57	0.33	มากที่สุด	91.40	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.58</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>	<b>9</b>
<b>งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์</b>					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.30	มากที่สุด	93.00	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.65	0.31	มากที่สุด	93.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.31	มากที่สุด	93.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.31	มากที่สุด	93.80	9
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.67</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.40</b>	<b>9</b>
<b>งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง</b>					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.12	มากที่สุด	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.79	0.17	มากที่สุด	95.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.17	มากที่สุด	90.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.19	มากที่สุด	96.80	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.90	0.25	มากที่สุด	98.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.85</b>	<b>0.09</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.00</b>	<b>10</b>
<b>งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ</b>					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.99	0.02	มากที่สุด	98.80	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.02	มากที่สุด	98.80	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
รวมเฉลี่ย	4.99	0.01	มากที่สุด	98.80	9
รวมงานบริการทั้ง 5 ด้าน	4.74	0.22	มากที่สุด	94.80	9

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานการให้บริการสาธารณสุขด้านไฟฟ้าสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.99) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนจำนวน 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี สรุปดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.99) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการงานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 55-64 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับปริญญาตรี อาชีพเกษตรกร/ประมง และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในงานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และรองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพพนักงานบริษัท และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพพนักงานบริษัท และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 5.00 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.99 ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 งาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ได้ครบถ้วนทุกด้าน สอดคล้องกับมุลลินส์ (Mullins, 1969) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การให้บริการที่เสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะถ้าเป็นงานด้านการบริการ และสอดคล้องกับกรมการปกครอง(2547) ที่ว่า การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และ รอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดี ต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ ปันการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน เพื่อให้ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนในด้านต่าง ๆ ต่อไป

1. **งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน** จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี บริการอย่างเสมอภาค เป็น

ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ เพียงพร บุญแสน (2550 หน้า 27) ที่กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่ดีนั้น บุคลากรผู้ให้บริการมีความสำคัญยิ่ง ต่อการเข้าถึงผู้รับบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีน้ำใจ การเข้าใจ และ รู้จักผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการ จะต้องช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่าง ถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ และสอดคล้องกับกุลนดา โชติมุกตะ (2546, หน้า 50-51) ได้ เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการนั้น ปัจจัย ที่สำคัญ ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะความเอาใจใส่ สนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่การ ให้บริการ ความเสมอภาคของการให้บริการแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือ บึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาดคาย ตลอดจนความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ ให้บริการ ให้การบริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้บริการ ตลอดจนความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการเป็นสำคัญ จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนในระดับ มากที่สุด

**2. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า** จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ขององค์การบริหารส่วน ตำบลยางโทน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับกรอนรูส (Gronroos, 2008) ที่ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ ที่สำคัญ คือ คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ คุณภาพของทรัพยากรที่ต้องเลือกสรรแล้ว และการ สื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง และสอดคล้องกับกุลนดา โชติมุกตะ (2546, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ในบริการนั้น ปัจจัยสำคัญ คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ สนใจและตั้งใจทำงานในงานบริการ ความเสมอภาคของการให้บริการ แสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาดคาย ตลอดจนความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ ให้บริการ การบริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆจากผู้บริการ เป็นสิ่งสำคัญของการสร้างความ พึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้าขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยางโทนในระดับมากที่สุด

**3. งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์** จากผลการประเมิน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของ งานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ งานการให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน มีเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมในการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี บริการอย่างเสมอภาค เป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับปริมพร อัม



พันธ์ (2548, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับเพียงพร บุญแสน (2550 หน้า 27) ที่กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่ดีนั้น บุคลากรผู้ให้บริการมีความสำคัญยิ่งต่อการเข้าถึงผู้รับบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีน้ำใจ การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ ตลอดจนความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง นอกจากนี้งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนนั้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2549, หน้า 38-40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ คือ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ และสอดคล้องกับมุลลินส์ (Mullins, 1969) ในเรื่องแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการว่า การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน ตรงต่อเวลา และการให้บริการอย่างพอเพียง ซึ่งหมายรวมถึงการเข้าถึงบริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และมีคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนในระดับมากที่สุด

**4. งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง** จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน มีการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นประโยชน์ คุ่มค่า มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และดำเนินกิจกรรมโครงการด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการได้รับผลตอบแทนนั้นคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความ มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้ง การส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การให้มากที่สุด และสอดคล้องกับ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2546, หน้า 363-364) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีว่าต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ่มค่า มีความรับผิดชอบ ทุกคนเข้าถึงการให้บริการ สามารถเลือกรับบริการ

ได้สอดคล้องกับความพอใจ มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด และจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม และสอดคล้องกับจริยคติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 183-186) ที่นำเสนอแนวความคิดของ Parasuraman และคณะ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการจะให้ความไว้วางใจ (reliability) ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความสะดวก (access) การรับฟัง การสื่อสาร (communication) ความเข้าใจผู้รับบริการ (understanding the customer) และความสุภาพและความเป็นมิตร (courtesy) ของงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในด้านผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนในระดับมากที่สุด

**5. งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ** จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน มีระบบการให้บริการที่มีขั้นตอนชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนของงานบริการ รวมถึงขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สอดคล้องกับภควัต สมิธ และคณะ(2556, หน้า 13) กล่าวว่า กระบวนการ(process)และกิจกรรม (activities) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ตลอดจนผลผลิตหรือตัวบริการ เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญ ที่หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม นอกจากนี้งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับกรมการปกครอง(2547) ที่กล่าวว่า การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และ รอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดี ต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน และด้านผลการปฏิบัติงาน ในการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นประโยชน์ คุ่มค่า มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และดำเนินกิจกรรมโครงการด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับจุมพจน์ วนิชกุล (2544, หน้า 2) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการว่า งานบริการนั้นจะต้องใช้ความอดทนอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะต้องเปลี่ยนแปลงปรับปรุง ในส่วนที่ยังไม่เข้ารูปเข้ารอยให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งที่จะมีผลต่องานบริการ ประโยชน์ของผู้รับบริการให้มากที่สุด และสอดคล้องกับ พงศ์สัมพันธ์

ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2546, หน้า 363-364) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีว่าต้องมี ประสิทธิภาพ ให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า มีความรับผิดชอบ ทุกคนเข้าถึง การให้บริการ สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนให้น้อย ที่สุด และจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม จึงทำให้กลุ่ม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ส่วนตำบลยางโทนในระดับมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนและเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางโทนอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการ ให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

**1.1 งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน** พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย กล่าวคือ การอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสม รวดเร็ว เป็น สิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน และการอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบาย

ดังนั้นจึงควรมีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนบริการให้ผู้รับบริการ จัดทำป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการลดขั้นตอนในการให้บริการที่เกินความจำเป็น รวมถึงลด เอกสารคำร้องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองทัน ความต้องการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวย ความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย หรือนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการในงานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน

**1.2 งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า** พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เป็นลำดับสุดท้าย กล่าวคือ การอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสม รวดเร็ว เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผล ต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน และการอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับ ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบาย

ดังนั้นจึงควรมีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนบริการให้ผู้รับบริการ จัดทำป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการลดขั้นตอนในการให้บริการที่เกินความจำเป็น รวมถึงลด เอกสารคำร้องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองทัน ความต้องการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย หรือนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

**1.3 งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์** พบว่า ผลการ ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับ สดท้าย กล่าวคือ การอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสม รวดเร็ว นอกจากนี้การมี ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม หลากหลายช่องทาง ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เป็น สิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อ คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน

ดังนั้นจึงควรมีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนบริการให้ผู้รับบริการ จัดทำป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และลดขั้นตอนการให้บริการที่เกินความจำเป็น รวมถึงลด เอกสารคำร้องต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองทันความ ต้องการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ควรมีจุดที่ให้บริการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา อีกทั้งการจัดให้มีการพบปะกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การ พัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความ ถูกต้องของงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

**1.4 งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง** พบว่า ผลการ ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน ด้านช่องทางการ ให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย กล่าวคือ การมีช่องทางการให้บริการที่ ชัดเจน เหมาะสม หลากหลายช่องทาง ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อ คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน และการอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับ ผู้รับบริการ และได้รับความสะดวกสบาย

ดังนั้นจึงควรมีจุดที่ให้บริการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อีกทั้งการจัดให้มีการพบปะกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง ในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

**1.5 งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ** พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน มีค่าเฉลี่ยสูงทุกด้าน

## **2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทนเพื่อรองรับกับระบบราชการยุคดิจิทัล

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลยางโพน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ 2565 .ศ.โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ งานบริการ ได้แก่ 5งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโพน งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโพน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางโพน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 5 งานบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโพน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านของงานบริการทั้ง 5 งานบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.74 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 94.80 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโพน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโพน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.4 งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2546). *คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). *คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง*. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมาธิราช.
- กุลندا โชติมุกตะ. (2546). *ความพึงพอใจตามองค์การให้บริการ*. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- จุมพจน์ วณิชกุล. (2544). *องค์ประกอบของงานบริการ*. กาญจนบุรี : โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง วังฝ้ายแก้ว. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการ เบี่ยงชีผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2557). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ประจำปีงบประมาณ 2557*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย การ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับบริการ* : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). *คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : คณะ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขต จังหวัด ลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ภควัต สมิธธ์ และคณะ. (2556). *การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์ นคร ลำปาง* : มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560). *การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี*. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัย



- ราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหาร การศึกษา หน่วยที่ 5-8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.*
- วิจิตร วิชัยสาร, อรทิณี ทวยนาค, พรภัทร์ หวังดี และ ธนพล สราญจิตร. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย.*
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์. ว.การบริหารท้องถิ่น. 9 : 83-99*
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.*
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2543). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.*
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.*
- สิทธิศักดิ์ พฤษชัยพิติกุล. (2544). *คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).*
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สศข.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยี่สินี จาญพจน์. (2559). *สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559. วารสารวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในพระบรมราชูปถัมภ์. 12(1), 49 – 60*
- Gronroos, C. (2008). *Service Management and Marketing. The Nature of Service and Service Quality. Stockholm University, Sweden.*
- Kotler,P (2003). *Marketing Management. New Jersey : Pearson Education.*
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. Tokyo: Harper InternationalEdition.*
- Mullins, L.T. (1969). *Management and orgnisational behaviour. London: Pitman Publishing.*

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

1. งานบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน

---

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 24 ปี  24-34 ปี  35-44 ปี  
 45-54 ปี  55-64 ปี  65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ .....
4. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท  
 รับจ้างทั่วไป  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 เกษตรกรรม/ประมง  เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ  
 นักเรียน/นักศึกษา  ว่างาน  
 อื่นๆ ระบุ .....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของ

ท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี  
2. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

---

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดลงเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- |                  |   |   |                                      |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                    | <input type="checkbox"/> หญิง                               |                                      |
| 2. อายุ          | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 24 ปี          | <input type="checkbox"/> 24-34 ปี                           | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี    |
|                  | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี               | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี                           | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา             | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น                   |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                           |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท        | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                        |                                      |
| 4. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท                      |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป          | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง        | <input type="checkbox"/> เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา      | <input type="checkbox"/> ว่างงาน                            |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....       |   |                                      |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของ

ท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					



ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
 .....  
 .....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
 .....  
 .....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี  
3. งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

---

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดลงเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- |                  |   |   |                                      |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                    | <input type="checkbox"/> หญิง                               |                                      |
| 2. อายุ          | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 24 ปี          | <input type="checkbox"/> 24-34 ปี                           | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี    |
|                  | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี               | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี                           | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา             | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น                   |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                           |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท        | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                        |                                      |
| 4. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท                      |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป          | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง        | <input type="checkbox"/> เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา      | <input type="checkbox"/> ว่างงาน                            |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....       |   |                                      |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของ

ท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

**4. งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง**

---

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** โปรดลงเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- |                  |   |   |                                      |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                    | <input type="checkbox"/> หญิง                               |                                      |
| 2. อายุ          | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 24 ปี          | <input type="checkbox"/> 24-34 ปี                           | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี    |
|                  | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี               | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี                           | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา             | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น                   |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                           |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท        | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                        |                                      |
| 4. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท                      |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป          | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง        | <input type="checkbox"/> เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา      | <input type="checkbox"/> ว่างาน                             |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....       |   |                                      |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของ

ท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

**ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ**



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี  
**5. งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ**

---

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** โปรดลงเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- |                  |   |   |                                      |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                    | <input type="checkbox"/> หญิง                               |                                      |
| 2. อายุ          | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 24 ปี          | <input type="checkbox"/> 24-34 ปี                           | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี    |
|                  | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี               | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี                           | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา             | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น                   |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                           |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท        | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                        |                                      |
| 4. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท                      |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป          | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง        | <input type="checkbox"/> เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา      | <input type="checkbox"/> ว่างงาน                            |                                      |
|                  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ .....       |   |                                      |



## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของ

ท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข  
รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์                  | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย    |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล           | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา    |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริสวัสดิ์ จีงเจริญนิรชร | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 4. อาจารย์ ดร.สิริพร ดาวัน                         | นักวิจัย                          |

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	12
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวคิดในการวิจัย	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการหาคุณภาพเครื่องมือ	23
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	26
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผลการวิจัย	60
ข้อเสนอแนะ	64

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	71
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	88

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	20
------------	----------------------	----

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงรายชื่อหมู่บ้านและผู้นำหมู่บ้านของตำบลยางโทน 16
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี 21
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 27
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 29
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 33
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 35
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 39
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 41
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 44
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 46
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 50
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 52
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ 55