

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในการให้บริการงานด้านต่างๆ ต่อไปนี้ 1. งานการจัดการขยะมูลฝอย 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3. งานสาธารณสุข และ 4. งานจัดเก็บรายได้ ซึ่งในงานแต่ละด้านจะประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลการสำรวจสรุปมีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.88 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.12 โดยมีการกระจายอยู่ในกลุ่มอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.98 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.79 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.77 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.08

2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.16 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ 98.67
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ 97.91
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ 97.86
2.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ 97.58

3. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ 4 งาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยถึงร้อยละ 97.99 ซึ่งสรุปโดยเรียงลำดับ ตามระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 งานจัดเก็บรายได้	ร้อยละ 98.16
3.2 งานสาธารณสุข	ร้อยละ 98.10
3.3 งานการจัดการขยะมูลฝอย	ร้อยละ 97.95
3.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 97.75

4. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าภาพรวมในทุกด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป ดังนี้

4.1 งานการจัดการขยะมูลฝอย จากผลการศึกษาควรมีการรณรงค์ให้มีการคัดแยกประเภทของขยะจากครัวเรือน เพื่อลดระยะเวลาในการคัดแยกขยะของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะสามารถใช้ระยะเวลาที่ต้องคัดแยกขยะไปจัดเก็บขยะได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มเติมในส่วนของจำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยในเพียงพอกับปริมาณขยะ รวมถึงการเปลี่ยนถังขยะให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานอย่างเสมอ

4.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการศึกษาควรมีการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน รวมถึงสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

4.3 งานสาธารณสุข จากผลการศึกษาควรเพิ่มในของนโยบายในการส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ผู้สูงอายุบางส่วนยังไม่ค่อยมีความรู้ในการดูแลสุขภาพ ดังนั้น การจัดกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนในการร่วมกิจกรรมจะช่วยให้การส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้แก่ผู้สูงอายุ

4.4 งานจัดเก็บรายได้ จากผลการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ เพื่อจะทำให้ผู้รับบริการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า ช่วยให้กระบวนการให้บริการรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการ โดยมีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมาก

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์.....	6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	22
2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	33
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.7 เกณฑ์การประเมินและแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	38

สารบัญ

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4.2 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์	41
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามการจัดการขยะมูลฝอย	42
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	46
4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามงานสาธารณสุข	51
4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามด้านงานจัดเก็บรายได้	54
4.7 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ทั้งในภาพรวม และรายด้าน	58
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการศึกษา	61
5.2 อภิปรายผล	64
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก	71
ภาคผนวก ข	73
ภาคผนวก ค	77
ภาคผนวก ง	80
รายชื่อผู้จัดทำ	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	10
2.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาในพื้นที่.....	10
2.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดความรับผิดชอบของอบต.....	11
2.4 แสดงประชากรครัวเรือนและครัวเรือนเกษตรกรตำบลทุ่งโพธิ์.....	12
2.5 แสดงพื้นที่ถือครองและการใช้ประโยชน์ที่ดินในตำบลทุ่งโพธิ์.....	12
3.1 กลุ่มตัวอย่างของประชาชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์.....	34
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อยู่อาศัย.....	40
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม.....	41
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม ตามการจัดการขยะมูลฝอย.....	42
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามการจัดการ ขยะมูลฝอย.....	43
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ ตามการจัดการ ขยะมูลฝอย.....	43
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามการจัดการ ขยะมูลฝอย.....	44
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามการจัดการ ขยะมูลฝอย.....	46
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	47

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้.....	55
4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้.....	56
4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้.....	57
4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านงานจัดเก็บรายได้.....	58
4.23 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม และรายด้าน.....	59
4.24 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์.....	59

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1 แผนที่ตั้งคำถามวิจัย.....	7

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหนึ่งรูปแบบของการปกครองที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาในระดับพื้นที่ของประเทศ ซึ่งเป็นการปกครองในรูปแบบของการที่รัฐบาลส่วนกลางโอนอำนาจทางการปกครองและการบริหารในบางส่วนหรือในบางเรื่องอันเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการแทน โดยรัฐบาลกลางทำหน้าที่เพียงการกำกับดูแลซึ่งเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งหลักการนี้ปรากฏเด่นชัดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร กำหนดนโยบาย กำหนดรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการมีอำนาจในการดำเนินการตามหน้าที่โดยคำนึงถึงการบริหารงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่แตกต่างกันอันมีลักษณะเฉพาะตามบริบทพื้นที่ในท้องถิ่นสูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วยการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบที่แตกต่างกันนั้น ยังคงเน้นให้เกิดความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น รวมถึงการคำนึงความสะดวกที่ประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับ การจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวจึงต้องคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก หรืออาจกล่าวได้ว่าการจัดทำบริการสาธารณะภาครัฐควรถึงพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามารับบริการ เนื่องด้วยความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามารับบริการเปรียบเสมือนกระจกสะท้อนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มีโอกาสรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการพัฒนา ปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นอันเป็นการตอบสนองความต้องการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จึงสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานที่จะต้องก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของราชการตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง มิติด้านคุณภาพการให้บริการ การจัดทำบริการสาธารณะในงานแต่ละด้านจะให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการ

ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังต้องการทราบถึง ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลจากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับถัดไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หุ้งโพธิ์อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหุ้งโพธิ์เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหุ้งโพธิ์

1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหุ้งโพธิ์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

โครงการบริการวิชาการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้งโพธิ์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2565

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้งโพธิ์ในการให้บริการงานด้านต่างๆ ต่อไปนี้

- ด้านการจัดการขยะมูลฝอย
- ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ด้านงานสาธารณสุข
- ด้านงานจัดเก็บรายได้

โดยในงานแต่ละด้านจะประกอบไปด้วย 4 ด้านกล่าวคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ชุมชนจำนวน 7 หมู่ที่อยู่ภายใต้เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้แก่ หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 7

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการเฉพาะด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำนวน 7,177 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2564)

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษาคือการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่วันที่ เดือน กรกฎาคม-กันยายน พ.ศ.2565

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนอันเกิดจากการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับจากการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามระดับความสามารถในการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการนั้น

1.5.2 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีกระบวนการที่สำคัญ 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการสาธารณะอันมีลักษณะหลากหลาย เช่น การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้ อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

1.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ รวมไปถึงความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน

1.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม

1.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ สำนักงาน ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา

1.5.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ

1.5.4 ผู้รับบริการหมายถึง ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

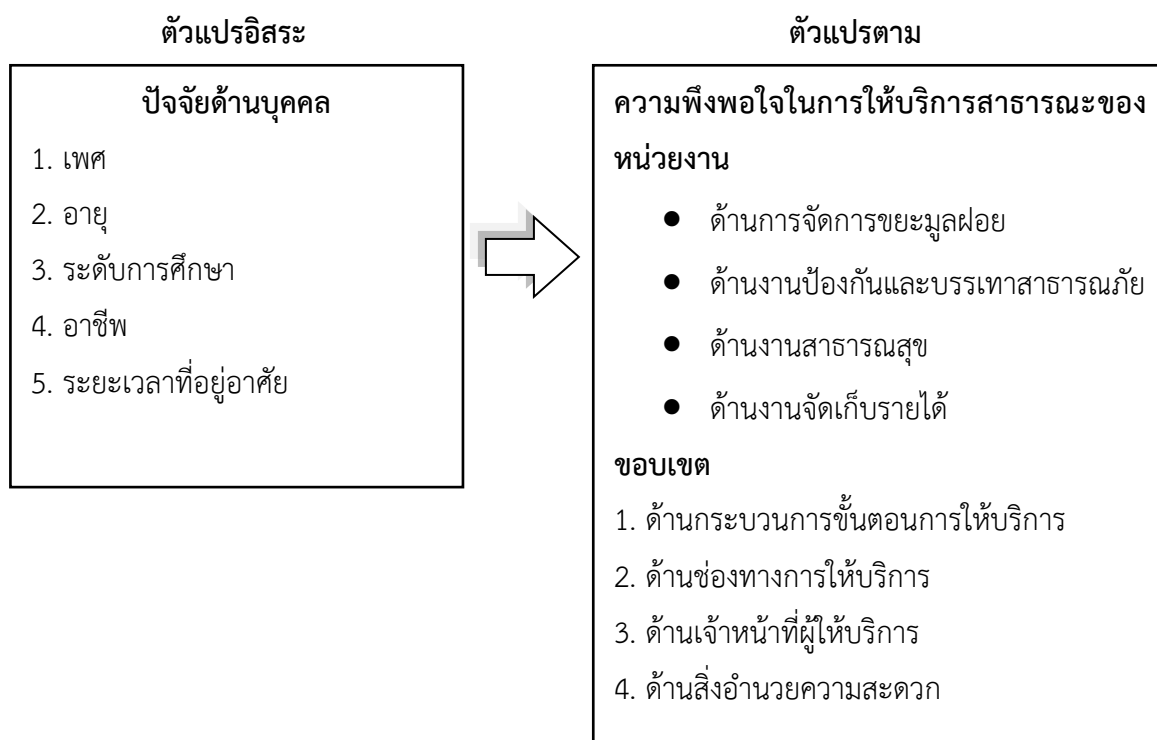
1.6.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

1.6.2 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในการให้บริการที่เกิดขึ้นในงานแต่ละด้านจำนวน 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.6.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

คณะวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตามหลักการทฤษฎี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยมีรายละเอียดของกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการบริการวิชาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่าของภารกิจ รวมทั้งคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมา กำหนดกรอบและใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

- 2.1 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ที่ตั้ง

ตำบลทุ่งโพธิ์ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี (ภาคตะวันออก) อยู่ระหว่าง ละติจูด ที่ 14.128254 และลองจิจูดที่ 101.864064 มีเนื้อที่ประมาณ 151.46 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 96,875 ไร่ อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ห่างจากตัวอำเภอนาดี ประมาณ 10 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 75 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบุพราหมณ์ อำเภอนาดี	จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองกี่ อำเภอกบินทร์บุรี	จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลแก่งดินสอ อำเภอนาดี	จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลนาดี อำเภอนาดี	จังหวัดปราจีนบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านสระแพ้น หมู่ที่ 13 ตำบลนาดี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านคลองมะเลา หมู่ที่ 8 ตำบลหนองกี้

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านระเบาะเกตุ หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี

2) หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งโพธิ์

ผู้นำชุมชน นายทศสิริ วงษ์บาท ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

สภาพทั่วไปของหมู่บ้าน บ้านทุ่งโพธิ์ มีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา ประชาชนอาศัยอยู่เป็นคุ้ม ประกอบด้วย คุ้มบ้านโนน คุ้มบ้านด่าน คุ้มทุ่งด่าน คุ้มเทพประทาน คุ้มทับวัว คุ้มหนองไฮ คุ้มเนินแสนสุข คุ้มฟาร์มกบ คุ้มวังเดือนห้า โดยประชาชนจะอาศัยอยู่หนาแน่นในบริเวณคุ้มทุ่งด่านและคุ้มเทพประทาน ประชาชน ส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างและเกษตรกร

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านทุ่งแฝก หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านแหลมไผ่ หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านคลองปลาตุกลาย หมู่ที่ 6 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านระเบาะเกตุ หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี

3) หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งแฝก

ผู้นำชุมชน นายชัยพร ชนะโรค ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

สภาพทั่วไปของหมู่บ้าน บ้านทุ่งแฝก มีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา โดยมีพื้นที่บางส่วนติดต่อกับเขต อุทยานแห่งชาติทับลาน ประชาชนส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างและเกษตรกร

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านทับลาน หมู่ที่ 10 ตำบลบุพราหมณ์

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านคลองปลาตุกลาย หมู่ที่ 6 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งโพธิ์

4) หมู่ที่ 4 บ้านคลองตาหมื่น

ผู้นำชุมชน นางพรทิพย์ ลำบอง ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

สภาพทั่วไปของหมู่บ้าน บ้านคลองตาหมื่น มีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา ประชาชนส่วนมากประกอบ อาชีพเกษตรกรและอาชีพรับจ้าง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านคลองเตย หมู่ที่ 5 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านคลองอุดม หมู่ที่ 7 ตำบลหนองกี้

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านราษฎร์เจริญ หมู่ที่ 9 ตำบลแก่งดินสอ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านนิคมสหกรณ์ หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งโพธิ์

5) หมู่ที่ 5 บ้านคลองเตย

ผู้นำชุมชน นายจินดา สอนศรี ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

สภาพทั่วไปของหมู่บ้าน บ้านคลองคลองเตย มีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา และมีพื้นที่บางส่วนติดต่อกับ เขตอุทยานแห่งชาติทับลาน ประชาชนส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอาชีพรับจ้าง
อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านคลองปลาตุกลาย หมู่ที่ 6 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านคลองตาหมื่น หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านราษฎร์เจริญ หมู่ที่ 9 ตำบลแก่งดินสอ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านคลองตาหมื่น หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งโพธิ์

6) หมู่ที่ 6 บ้านคลองปลาตุกลาย

ผู้นำชุมชน นายอนุชา มะลิไชยศรี ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

สภาพทั่วไปของหมู่บ้าน บ้านคลองปลาตุกลาย มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มเชิงเขา และมีพื้นที่บางส่วนติดต่อกับเขตอุทยานแห่งชาติทับลาน ประชาชนส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอาชีพรับจ้าง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านทุ่งแฝก หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านนิคมสหกรณ์ หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านคลองตาหมื่น หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งโพธิ์

7) หมู่ที่ บ้านนิคมสหกรณ์

ผู้นำชุมชน นายสุชิน สิทธินิสัยสุข ตำแหน่ง กำนันตำบลทุ่งโพธิ์

สภาพทั่วไปของหมู่บ้าน บ้านนิคมสหกรณ์ มีลักษณะเป็นที่ราบสูงเชิงเขา ประชาชนส่วนมากประกอบ อาชีพเกษตรกรรมและอาชีพรับจ้าง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านคลองปลาตุกลาย หมู่ที่ 6 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านคลองอุดม หมู่ที่ 7 ตำบลหนองก่

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านคลองตาหมื่น หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งโพธิ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งโพธิ์

ข้อมูลด้านสังคม

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ชื่อหมู่บ้าน/หมู่ที่	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
บ้านแหลมไผ่ หมู่ที่1	273	277	280	280	281	283	286	277
บ้านทุ่งโพธิ์ หมู่ที่2	1,298	1,276	1,289	1,273	1,297	1,296	1,307	1,288
บ้านทุ่งแฝก หมู่ที่3	515	518	514	508	512	510	518	511
บ้านคลองตาหมื่น หมู่ที่4	377	370	380	373	387	371	394	368
บ้านคลองเตย หมู่ที่5	343	330	340	334	338	338	330	338
บ้านคลองปลาตุกลาย หมู่ที่6	503	501	497	503	507	505	510	505
บ้านนิคมสหกรณ์ หมู่ที่7	274	266	270	271	277	271	276	269
รวม	3,583	3,538	3,570	3,542	3,599	3,574	3,621	3,556
รวมหมู่ที่ 1-7	7,121		7,112		7,173		7,177	

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564 จากสำนักงานทะเบียนอำเภอนาดี

สภาพทางสังคม

การศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีสถานศึกษาในพื้นที่ โดย สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 จำนวน 4 แห่ง คือ

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาในพื้นที่

ชื่อโรงเรียน	ครู/บุคลากรทางการศึกษา (คน)	พนักงาน / ลูกจ้าง (คน)	จำนวนนักเรียน (คน)				จำนวนนักเรียน (คน)	
			ปี 2563		ปี 2564		+	-
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
1.โรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์	30	7	379	344	370	357	+	4
2.โรงเรียนบ้านทุ่งแฝก	2	2	32	22	36	24	+	6
3.โรงเรียนบ้านคลองตาหมื่น	6	3	41	48	44	42	-	3
4.โรงเรียนสหกรณ์นิคมบ้าน คลองปลาตุกลาย	10	-	56	66	53	63	-	6
รวม	48	12	508	480	503	486	+	1

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดความรับผิดชอบของอบต.จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดความรับผิดชอบของอบต.

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนห้องเรียน	จำนวนเด็กปี 2563 ตามระดับอายุ (คน)				จำนวนเด็กปี 2564 ตามระดับอายุ (คน)				จำนวนครู (คน)		อัตราส่วนครู : เด็ก (คน)
		2 ปี	3 ปี	4 ปี	รวม	2 ปี	3 ปี	4 ปี	รวม	ครู	ผู้ดูแลเด็ก	
1.ศพด.ร.ร.ชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์	3	1	36	27	64	1	31	32	64	1	2	1:21
2.ศพด.ร.ร.บ้านทุ่งแฝก	1	2	9	5	16	3	7	5	15	1	-	1:15
3.ศพด.ร.ร.บ้านคลองตาหมื่น	1	3	13	4	20	-	12	8	20	1	-	1:20
4.ศพด.ร.ร.บ้านคลองปลาตุกลาย	1	3	15	8	26	2	12	8	22	1	-	1:22
รวม	6	9	73	44	126	6	62	53	121	4	2	1:20

สถานบริการด้านสาธารณสุข

พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ มีสถานบริการด้านสาธารณสุข 2 แห่ง ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งโพธิ์ รับผิดชอบ หมู่ที่ 1,2,3
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองตาหมื่น รับผิดชอบ หมู่ที่ 4,5,6,7

ข้อมูลด้านระบบบริการพื้นฐาน

การเกษตร

การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณ 25% ของจำนวนครัวเรือน ได้แก่ ทำสวนยางพารา ทำสวนผลไม้ และไร่มันสำปะหลัง เพราะพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ลักษณะดินเหมาะแก่การเพาะปลูก อาชีพที่รองลงมา ได้แก่ เลี้ยงสัตว์

ตารางที่ 2.4 แสดงประชากรครัวเรือนและครัวเรือนเกษตรกรตำบลทุ่งโพธิ์

หมู่ที่	จำนวนประชากร (ชาย)	จำนวนประชากร (หญิง)	รวม	ครัวเรือนทั้งหมด	ครัวเรือน เกษตรกร
1	288	278	566	300	56
2	1,308	1,288	2,596	1,324	197
3	517	507	1,024	393	132
4	391	369	760	261	83
5	333	339	672	213	65
6	508	505	1,013	440	202
7	275	271	546	207	72
รวม	3,620	3,557	7,177	3,138	807

ตารางที่ 2.5 แสดงพื้นที่ถือครองและการใช้ประโยชน์ที่ดินในตำบลทุ่งโพธิ์

หมู่ ที่	พื้นที่ ปลูก ข้าว (ไร่)	พื้นที่ปลูก มัน สำปะหลัง (ไร่)	พื้นที่ปลูก ยางพารา (ไร่)	พื้นที่ปลูกไม้ยืนต้นและไม้อื่นๆ			พื้นที่ปลูกไม้ผลและไม้ผลอื่นๆ				
				ไม้ตง (ไร่)	ยูคาลิปตัส (ไร่)	มะม่วง หิมพานต์ (ไร่)	กระถ่อน (ไร่)	ทุเรียน (ไร่)	ขนุน (ไร่)	มะม่วง (ไร่)	มะยงชิด (ไร่)
1	248	45	10.75	-	11	-	-	-	-	1	-
2	440	125	122.75	38	216.5	36.75	48	18	80.68	9	-
3	69	148	196.25	11.5	204.75	-	18.75	18	37	10	8
4	14	271	346.25	94.25	206.25	19	-	-	-	15	5
5	-	142	99.14	94	266.75	40	-	-	-	-	7
6	-	382	602.39	109.5	170	20	13	48.5	197.75	2.75	-
7	39	60	228.75	48	32.5	-	-	0.25	-	8	1
รวม	810	1,173	1,606.28	395.25	1,107.75	115.75	79.75	84.75	315.43	45.75	21

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2564 จากสำนักงานเกษตรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การปลูกสัตว์

- ฟาร์มไก่เนื้อ จำนวน 4 แห่ง
- กลุ่มเลี้ยงกบ จำนวน 2 แห่ง

การบริการ

- บ้านพัก 24 ชั่วโมง จำนวน 2 แห่ง

- สถานีบริการก๊าซแอลพีจี	จำนวน	2	แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	3	แห่ง
- อุโมงค์จราจรจักรยานยนต์	จำนวน	6	แห่ง
- อุโมงค์มรณคดี	จำนวน	10	แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านเสริมสวย / ตัดผม	จำนวน	5	แห่ง
- ร้านเปลี่ยนยางรถยนต์	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านรับทำป้าย	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านรับติดตั้งมุ้งรวมด เหล็กตัด	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านล้างอัดฉีด(คาร์แคร์)	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านขายอาหารตามสั่ง/ก๋วยเตี๋ยว	จำนวน	18	แห่ง

การท่องเที่ยว

- น้ำตกห้วยกระบอก	หมู่ที่ 3
- เขากิว (อดีตค่ายทหารพราน)	หมู่ที่ 3

อุตสาหกรรม

- โรงงานผลิตโลหะด้วยเครื่องจักร (กลึงเหล็ก)	1	แห่ง
- โรงงานทอผ้า (ด้วยเครื่องจักร)	3	แห่ง
- โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	2	แห่ง

การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

- กิจการลานมัน	2	แห่ง
- ลานยางพารา	1	แห่ง
- ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	4	แห่ง
- ร้านขายสินค้าการเกษตร	4	แห่ง
- กิจการห้องเช่า	17	แห่ง
- ร้านรับซื้อของเก่า/ขายของเก่า	4	แห่ง
- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	66	แห่ง
- ร้านขายกระเบื้อง	1	แห่ง
- ร้านขายโทรศัพท์	2	แห่ง
- ร้านอินเทอร์เน็ต	2	แห่ง
- ร้านขายกาแฟ	6	แห่ง

- ร้านขายยา 2 แห่ง
- คลินิก 1 แห่ง
- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ 7 แห่ง

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564 จากกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

รายได้เฉลี่ยต่อคน/ ต่อปี ข้อมูล จปฐ. ปี 2562

ตารางที่ 2.6 แสดงข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนและต่อคนต่อปี

หมู่บ้าน	จปฐ. ปี 2562	
	ต่อครัวเรือน	ต่อคน
หมู่ที่ 1 บ้านแหลมไผ่	205,357	64,694.99
หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งโพธิ์	235,831.39	71,381.36
หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งแฝก	305,472.83	87,086.55
หมู่ที่ 4 บ้านคลองตาหมื่น	212,163.83	70,061.06
หมู่ที่ 5 บ้านคลองเตย	305,716.67	77,040.60
หมู่ที่ 6 บ้านคลองปลาตุกลาย	197,592.00	61,747.50
หมู่ที่ 7 บ้านนิคมสหกรณ์	174,737.76	73,927.51
เฉลี่ยทั้งตำบล	233,838.78	72,277.08

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2562 จาก สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหาดสำราญ

แรงงาน

ด้านแรงงาน ประชากรในพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ที่มีอายุ 18 – 40 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพอาชีพรับจ้างทั่วไป ในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น โรงงานอุตสาหกรรมในเขตอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี และ ประชากรอายุระหว่าง 40 – 60 ปี ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร

การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถานที่สำคัญทางพุทธศาสนา มีวัด 5 แห่ง คือ

- วัดโพธาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- วัดทุ่งแฝก ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- วัดคลองเตย ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
- วัดคลองปลาตุกลาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

- วัดป่าสวนพฤกษชาติ หมู่ที่ 7

สำนักสงฆ์ 6 แห่ง

- สำนักสงฆ์บ้านแหลมไผ่ หมู่ที่ 1
- สำนักสงฆ์ท่าอิบ่อ หมู่ที่ 3
- สำนักสงฆ์โพธารามลานธรรม หมู่ที่ 3
- สำนักสงฆ์โสดาปัญญาธรรม หมู่ที่ 3
- ที่พักสงฆ์วัดป่าภูหินเก็ง หมู่ที่ 6
- ที่พักสงฆ์แสงธรรมส่องใจ หมู่ที่ 6

ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญของตำบลทุ่งโพธิ์ คือ ประเพณีสงกรานต์ วันผู้สูงอายุ งานแห่เทียนเข้าพรรษา ออกพรรษา กวนข้าวทิพย์ บวชนาคภาคฤดูร้อน งานประเพณีลอยกระทง ประเพณีวันขึ้นปีใหม่

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย กลุ่มยาสมุนไพร การทำบายสี การจักสาน ตะกร้า การจักสานส้อม ภาษาที่ใช้ในชุมชน คือ ภาษาไทย ภาษาอีสาน

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์มีสินค้าพื้นเมือง ได้แก่ ผลไม้ตามฤดูกาล เช่น ทุเรียน เงาะ กระท้อน ขนุน เป็นต้น ของที่ระลึก ได้แก่ ผลไม้แปรรูป ขนมไทย ตะกร้าสานพลาสติกของกลุ่มแม่บ้าน เป็นต้น

ทรัพยากรธรรมชาติ

ลักษณะของแหล่งน้ำ แหล่งน้ำในพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ เนื่องจากเป็นที่ราบสูงและเป็นที่ลุ่มเป็นบางส่วน จึงมีแหล่งน้ำ เช่น ลำห้วย, คลอง, รำราง ไหลมาจากภูเขาในฤดูฝนน้ำจะท่วมพื้นที่ลุ่ม ในฤดูแล้งมีน้ำน้อยตื้นเขิน ช่วงขาดแคลนน้ำในเดือน กุมภาพันธ์ มีนาคม และเมษายน เป็นช่วงที่ผลไม้เริ่มติดดอก จึงเกิดความเสียหายไม่สามารถ กักเก็บน้ำได้ประชาชนจะเดือดร้อนในฤดูแล้ง แหล่งน้ำธรรมชาติ ประกอบด้วย ลำน้ำ, ลำห้วย, คลอง, รำราง ดังนี้

- แก่งลำพญาธาร (คลองยาง)	ไหลผ่านหมู่ที่ 1,2,3	มีน้ำตลอดปี
- คลองสำโรง	ไหลผ่านหมู่ที่ 2,6,7	ฤดูแล้งมีน้ำน้อย
- คลองตาหมื่นน้อย (ลำราง)	ไหลผ่านหมู่ที่ 4,6	ฤดูแล้งไม่มีน้ำ, มีฝายกั้น
- คลองดินแดง	ไหลผ่านหมู่ที่ 5	มีน้ำตลอดปี, มีฝายขนาดใหญ่
- คลองยาทมใจ	ไหลผ่านหมู่ที่ 3,6	ฤดูแล้งมีน้ำน้อยตื้นเขิน
- คลองมะเลา	ไหลผ่านหมู่ที่ 2,6,7	ฤดูแล้งมีน้ำน้อยตื้นเขิน
- คลองตาหมื่น	ไหลผ่านหมู่ที่ 4,5,6	ฤดูแล้งมีน้ำน้อยตื้นเขิน

ทรัพยากรธรรมชาติป่าไม้

ตำบลทุ่งโพธิ์มีพื้นที่ป่าไม้หนาแน่นในบริเวณพื้นที่สาธารณะประโยชน์หมู่ที่ 2 และมีพื้นที่ปกปัก ทรัพยากรท้องถิ่น(ตามโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์) นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ป่าไม้หนาแน่นในบริเวณหมู่ที่ 3 บ้าน ทุ่งแฝก และหมู่ที่ 6 บ้านคลองปลาตุกลาย เนื่องจากบริเวณดังกล่าวเป็นพื้นที่ต่อกับเขตอุทยานแห่งชาติทับลาน

ทรัพยากรธรรมชาติภูเขา

พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์มีป่าไม้อุดมสมบูรณ์มาก ภูเขาเป็นแนวยาวติดกับอุทยานแห่งชาติทับลาน และเป็นแนวเขาใหญ่

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ อาทิ ป่าไม้ที่สมบูรณ์ตามลักษณะพื้นที่ราบเชิงเขา ซึ่งเป็นป่าดงดิบเขตติดต่อกับอุทยานแห่งชาติทับลาน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จันทรเพ็ญ ลุนราศรี (2555: 9) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล

นฤมล มีชัย (2535 อ้างถึงในวันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550: 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบทำงานนั้นๆด้วยใจรักมีความกระตือรือร้นในการทำงานพยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุดมีความสุขกับงานที่ทำและความพอใจเมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 391 อ้างถึงในสมพจน์ จันที, 2555: 18) กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายถึง หมายถึง พอใจ ชอบใจ และความว่า “พอ” หมายความว่า ชอบใจถูกใจตามที่ต้องการโดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาสภาพ 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลังซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากพอสมควรในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

พิน ทอญ (2529 อ้างถึงในทศรัฐ จันยาง, 2554: 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบยินดีเต็มใจหรือเจตนาดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุและจิตใจ

วาริธ ประวัติน (2545: 10 อ้างถึงในจุริราภรณ์ ตงศิริ, 2553: 15) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ทำให้ผู้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการและบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

สมิต สัณการ (2550: 111-114 อ้างถึงในสมพจน์ จันที, 2555: 20) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับ กับสิ่งที่คาดหวังระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจากสิ่งที่คาดหวังซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจแต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก

สมพงษ์ เกษมสิน (2513 อ้างถึงในทศรัฐ จันยาง, 2554: 20) กล่าวว่าความพึงพอใจนั้นจะต้องพิจารณาถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา(Aspiration)ในงานนั้นด้วยเพราะฉะนั้นความหมายของความพอใจในงานอ่านเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Satisfaction} = \text{Achievement} : \text{Aspiration}$$

อรรถพร คำคม (2546 อ้างถึงในวันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550: 8) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆโดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

Arnold และ Feldman (1986: 86 อ้างถึงในตุลา มหาพสุธานนท์, 2542: 17) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลรวมเชิงบวกของความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่องานของเขา ซึ่งหากเรากล่าวว่าบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขาก็คือหมายความว่าโดยทั่วไปว่าบุคคลผู้นั้นชอบในงานและให้คุณค่าแก่งานที่เขาชอบสูงมากรวมทั้งมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

Davis (1967: 27-29 อ้างถึงในศักดิ์ทวีชัย หมื่นหน้า, 2552: 8) พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้

ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นได้แล้วย่อมได้รับความพึงพอใจต่อสิ่งที่ต้องการ

Morse (1955: 27, 1967: 81 อ้างถึงในวลิพร เล้าสวอย, 2554: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Porter & Lawler (1968: 11-17 อ้างถึงในนันทนุรักษ์ นิธิวิเชียร, 2556: 29) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พอใจ

Rekrai (1972 อ้างถึงในทศรัฐ จันยาง, 2554: 20) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Umstot (1988: 70 อ้างถึงในตุลา มหาพสุธานนท์, 2542: 16) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือระดับความรู้สึกพอใจ (ถูกใจ) หรือไม่พอใจ (ไม่ถูกใจ) ซึ่งบุคคลมีต่องาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมักกล่าวคำพูด เช่น “ฉันรักงานของฉัน” “มันเป็นงานที่ยิ่งใหญ่มาก” หรือ “ฉันไม่มีวันที่จะเลิกงานกับคนอื่นอย่างเด็ดขาด” ส่วนคนที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมักจะกล่าวคำพูด เช่น “ฉันจะลาออกเดี๋ยวนี้เลย ถ้าฉันทำได้” หรือ “งานที่ฉันทำอยู่ไม่มีเกียรติแต่อย่างใดเลย” เป็นต้น

Wolman (1973: 333 อ้างถึงในนันทนุรักษ์ นิธิวิเชียร, 2556: 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือแรงจูงใจ ทัศนคติหรือเจตคติเป็นความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบๆตัวในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งต่างๆ

จากการศึกษาความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มาจากการรับรู้โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ โดยที่ความพึงพอใจยังเป็นการประเมินคุณภาพของการบริการและบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงาน

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางซึ่งได้ยกทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ มีรายละเอียดดังนี้

Maslow (1970 อ้างถึงในวันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550: 8-9) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้นและตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากันจากความต้องการทั้ง 5 ขั้น และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้จากการตอบสนองความต้องการตามลำดับนั้นๆ

Shell (1975: 252-268 อ้างถึงในวลิพร เล้าสวอย, 2554: 11) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางดาวน์อื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ จากการศึกษาของ Knob และ Stewart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลที่มีความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อนลักษณะความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งจากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมาพบว่าการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัลและความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น

จากทฤษฎีของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า การศึกษาทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์ที่มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอน นอกจากนี้ความพึงพอใจของมนุษย์ยังถูกแบ่งเป็นสองแบบคือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไปตามทัศนคติของแต่ละบุคคล

2.2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่ประกอบขึ้นเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546: 10 อ้างถึงในรุจิราภรณ์ ตงศิริ, 2553: 17-18) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติและความพึงพอใจมีดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก

(Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550: 10 อ้างถึงในสมพจน์ จันทิ, 2555: 21) ได้กล่าวว่าคนเราจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. สมองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. ความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะได้รับ
3. ความสะดวกที่ได้รับ
4. ความเสมอภาคที่ได้รับโดยเท่าเทียมกัน
5. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องที่ได้รับ
6. ความรวดเร็วจากบริการที่ได้รับ
7. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ
8. ความก้าวหน้าในการพัฒนาการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2536: 48 อ้างถึงในสมพจน์ จันทิ, 2555: 21) กล่าวว่าคือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือ

1. ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
2. ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยน้ำท่วม
3. ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
4. ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้พบกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจประกอบด้วยปัจจัยย่อยมากมายหลายประการ ขณะเดียวกันองค์ประกอบที่สำคัญมาจากความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่จะส่งผลถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคคล มีนักวิชาการได้อธิบายดังนี้

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528: 52-56 อ้างถึงในสมพจน์ จันทิ, 2555: 22) กล่าวว่าไว้ไว้ว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกครั้ง ดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

2. ต้องรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรู้ในหน้าที่บริการ ด้านความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอสถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
6. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าสม่ำเสมอ
7. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันติดต่อปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
8. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา
9. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

Penchansky & Tomas (1981 อ้างถึงในทศรัฐ จันยาง, 2554: 22) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริการไว้ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะของที่ตั้งในการเดินทาง
 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
 4. ความสามารถของผู้บริหารบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ (Affordability)
 5. การยอมรับคุณภาพของการบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ (Affordability)
- จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลากหลายปัจจัย ซึ่งความพึงพอใจจะมีปริมาณมากน้อยแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองด้วยปัจจัยต่างๆเหล่านี้ หากเกิดพึงพอใจก็ส่งผลให้เกิดความยินดีในการใช้บริการ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

กระทรวงศึกษาธิการ (อ้างถึงในวสิษฐ เล้าสวย, 2554: 7) กล่าวว่าว่าการให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้ความสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

พรเทพ ปิยวัฒนเมธี (2536: 58 อ้างถึงในวสิษฐ เล้าสวย, 2554: 7) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2543 อ้างถึงในไพฑูริย์ คุ่มคง, 2557: 12) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการคือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66 อ้างถึงในปิยณัฐ จันทร์เกิด, 2560: 28) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลงานจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ เวลาหนึ่ง

นอกจากความหมายของการบริการแล้ว นักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายเพิ่มเติมของคำว่า “คุณภาพการให้บริการ” ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2548 อ้างถึงในไพฑูริย์ คุ่มคง, 2557: 12-13) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้าในปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าเพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป

Zeithaml & Bitner (2000 อ้างถึงในทศรัฐ จันยาง, 2554: 15-16) ได้รวมมิติต่างๆ ให้รัดกุมขึ้นและกำหนดลักษณะของคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่อาคารธุรกิจ เครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนผสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P's) สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้วการใช้งานยังเป็นเรื่องที่ต้องคำนึง เช่น ลิฟท์กับลิบบี้จากต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามจะต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เพลงความสะอาดในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Assurance) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์รวนรวมทั้งต้องมีความสุภาพจอบเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบ

ต้อนรับให้ความช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการยังไม่ละเอียดความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถและมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันมาตรฐานขององค์กรด้วย

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้เป็นการดูแลและเอาใจใส่ ให้บริการอย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ในการให้บริการ หนึ่งๆ

จากความหมายของการบริการข้างต้น สรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก โดยมีคุณภาพการให้บริการ โดยกล่าวคือ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการความคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

Millet (1954 อ้างถึงในทศรัฐ จันยาง, 2554: 9) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งทำให้ความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location)

2.3.3 คุณลักษณะแห่งการบริการที่ดี

องค์ประกอบของการบริการที่ดีที่ส่งผลให้สำเร็จในการบริการมีนักวิชาการอธิบายไว้ว่ามี 7 ด้าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 อ้างถึงในไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557: 15) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยทั้งสิ้น
6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยในหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงควมมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อ่อนนุและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ
7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

2.3.4 ลักษณะสำคัญของการบริการ

คุณภาพการให้บริการมีลักษณะสำคัญที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539: 19-20 อ้างถึงในวสิษฐ เล้าสวาย, 2554: 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่ประเมินผลและผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงการบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกในการรับบริการ (Accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาสะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้น เข้าใจง่ายไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังครอบคลุมถึงเรื่องกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ กำหนดมาตรฐานของการบริการ การให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

2.3.5 หลักการให้บริการ

บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถจูงใจให้ผู้รับบริการมาใช้บริการ โดยมีนักวิชาการที่อธิบายเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนี้

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304 อ้างถึงในศศิรัล ตั้งตัว, 2555: 11-12) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำทำหยุดหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องได้มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลือกทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

ถวิล ธาราโกชน และศรัณย์ ดำริสุข (2544 อ้างถึงในวันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550: 11) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ คือ

1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (Equitable) มีความยุติธรรม
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. ความเสมอภาค ความเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นใคร ใครมาก่อนได้ก่อน ไม่ดูฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก สถานบริการไปมาสะดวก สามารถใช้บริการได้ง่าย สะอาด ปลอดภัย
5. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางคัน
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ให้มีความเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งในด้านผลงานและการใช้เทคโนโลยี พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี พุดจาไพเราะถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์

จากแนวคิดหลักการให้บริการข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดหลักการในการให้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกคน คุณค่าที่สำคัญคือการเน้นถึงหลักการให้บริการเพื่อนำไปซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.3.6 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ เป็นวัดคุณภาพของการบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละบุคคลต่างมีเกณฑ์หรือมาตรฐานความพึงพอใจแตกต่างกันตามความคาดหวังและประสบการณ์เกี่ยวกับการเคยได้รับการบริการ ทั้งนี้มีลักษณะการวัดความพึงพอใจต่อบริการอธิบายไว้ดังนี้

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2523 อ้างถึงในวันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550: 13) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถามโดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆเช่นการบริหาร การควบคุมงานและเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทางวิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.3.7 องค์ประกอบการให้บริการ

ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการบริการ สามารถพิจารณาจากองค์ประกอบหลายประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536: 13 อ้างถึงในสมพจน์ จันที, 2555: 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งออกต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นอกเหนือจากการกล่าวถึงองค์ประกอบการให้บริการแล้ว นักวิชาการบางท่านเห็นว่ายังต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมอีกด้วย

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2541 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557: 13) สรุปว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย QCDSMEEI รายละเอียด ดังนี้

Q (Quality) คุณภาพของงาน คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของบริการ/ผลิตภัณฑ์

C (Cost) ต้นทุนของการผลิต/บริการและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารจัดการหรือค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองต้องมีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพและรวมถึงการบริหารสินทรัพย์ (Asset management) เข้ากับยุคประหยัด

D (Delivery) การส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามกำหนด จำนวน/ปริมาณที่ครบถ้วนตามที่ตกลงกันและส่งถึงสถานที่ที่ได้ตกลงกันไว้

S (Safety) ความปลอดภัยของพนักงานที่ทำงานที่ผลิต/ให้บริการ รวมถึงความปลอดภัยของลูกค้าซึ่งจะใช้การบริหารความเสี่ยง (Risk management) มาร่วมด้วยก็ได้ ความปลอดภัยยังครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์/สินค้า/อุปกรณ์ที่ใช้เครื่องมือการบริการต้องปราศจากความเสี่ยง หรือ

อุบัติเหตุการณ์ (Near miss หรือ incident) และการทำงานด้วยต้องปลอดภัยมุ่งสู่อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero accident)

M (Morale) ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน พนักงานทุกคนต้องมีขวัญกำลังใจที่ดี จึงจะมีความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชาและศรัทธาในองค์กร พนักงานจะได้ทุ่มเทการทำงานอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามมาในที่สุด

E (Environment) การสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงสุขอนามัย ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต หรือการบริการ การใช้วัสดุ สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ต้องไม่ปล่อยของเสียหรือใช้วัสดุที่ไม่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อมด้วย

E (Education) การให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อพนักงานต่อลูกค้าเป็นสิ่ง ที่ควรทำ ทั้งนี้อาจแทรกการประชาสัมพันธ์องค์กรไปด้วยก็ได้เพื่อลูกค้าจะได้ทราบว่าเราทำอะไร ให้ อะไร อย่างไร

I (Image) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาธารณชนหรือลูกค้า ควรยืนอยู่บนพื้นฐานของความ จริง ความถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า

จากการศึกษาองค์ประกอบการให้บริการข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบการการให้บริการที่ สำคัญต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยดำเนินไปตามคุณภาพ ประสิทธิภาพต้นทุน ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความทุ่มเทต่องาน การสนใจซึ่งสิ่งแวดล้อม ความรู้ความเข้าใจ และการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.3.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งมีปัจจัยสามารถพิจารณาได้มีดังนี้

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538: 9-10 อ้างถึงในเทพพิทักษ์ สุนทรรส, 2552: 8-9) ความพึงพอใจ ในบริการ (Satisfaction in Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่สามารถวัดได้จากการให้บริการแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity service) คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็น รับผิดชอบ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร บริการและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทศรัฐ จันยาง (2554) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ

ธิดารัตน์ พังงา (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

นิตานถ จันทรอำภาท (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากทั้ง 3 ด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกตามเพศและรายได้พบว่า ประชาชนที่มีเพศและรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ การลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพต่อผู้ให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ สุดท้ายคือการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารในการให้ความรู้อย่างเพียงพอและหลากหลายรูปแบบ

ภัทรพร สมเสมอ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านรายได้หรือภาษีงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี และน้อยที่สุดคือด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

ศราวุธ สัจจาสิทธิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการและจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในด้านงานบริการกองช่าง รองลงมาคืองานบริการกองคลัง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

สมพจน์ จันที (2555) ศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นใน 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการ

ปรับปรุงในการให้บริการโดยเรียงจากมากไปน้อยพบว่าควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ดีขึ้น จากนั้นควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สุทธิรักษ์ ศิริสถาพร (2561) ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยรายด้านได้ดังต่อไปนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยด้านการเข้าถึงจิตใจมีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด เมื่อวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ ตัวแปรด้านความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงบวกสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านสื่อ อุปกรณ์ วิธีการนำไปสู่ผลลัพธ์และด้านความคาดหวังภายในตัวบุคคลตามลำดับ

อามีเนาะ ยะมา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมืองจังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

โครงการบริการวิชาการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตรวัด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการเฉพาะด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำนวน 7,177 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2564)

กลุ่มตัวอย่าง

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถกระทำได้ 2 วิธี

1. กรณีที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ดังนี้ (Taro Yamane, 1973)

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{คำนวณได้ดังนี้แทนค่า} \quad n &= \frac{7,177}{1 + 7,177(.05)^2} \\ &= 379 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 379 คน

2. กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณของคอแรน (Cochran, 1977)

ดังนี้

$$n = \frac{(Z)^2}{4(e)^2}$$

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Z=1.96)

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างของประชาชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมทุ่งโพธิ์

ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1	566	30
หมู่ที่ 2	2,596	138
หมู่ที่ 3	1,024	54
หมู่ที่ 4	760	40
หมู่ที่ 5	672	35
หมู่ที่ 6	1,033	54
หมู่ที่ 7	546	28
รวม	7,177	379

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับโดยแบ่งออกเป็น

3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อยู่อาศัยจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการกิจตามขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนด โดยในงานแต่ละด้านครอบคลุมองค์ประกอบด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความผูกพันและความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความผูกพันและความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1
ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรคำนวณของช่องกว้างของชั้น ดังนี้	

(กัลยา วานิชย์บัญชา : 2551)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 5 ระดับด้วยหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังต่อไปนี้ (วิจิต อุ๋อัน, 2550: 114)

ระดับคะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

3.3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทั้งในด้านความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. หาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาด้วยการให้คะแนนแล้วนำผลคะแนนในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence - IOC) ดังสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|-------|---|
| ให้ 1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ |
| 0 | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ |
| -1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ |

(Rovinelli and Hambleton, 1977, อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543: 249)

ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น หากข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุงหรือไม่คัดเลือกไว้ ดังนี้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมทุกข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1 โดยค่า IOC อยู่ในช่วง 0.50 – 1.00 สรุปว่า แบบสอบถามใช้ได้ สามารถจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. หลังจากปรับปรุงแก้ไขแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try-Out) กับ บุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามทั้ง 30 ชุดมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการวิเคราะห์ความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) จะได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทุกข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 0.821

4. นำแบบสอบถามทั้งหมดไปใช้กับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และนำผลที่ได้ไปใช้ในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้อย่างเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานสาธารณสุขและด้านงานจัดเก็บรายได้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
2. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
2. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้ทำการวิจัยได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\begin{array}{ll}
 (\sum x)^2 & \text{แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง} \\
 \sum x^2 & \text{แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง} \\
 N & \text{แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}
 \end{array}$$

3.7 เกณฑ์การประเมินและแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจ ผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 เมื่อได้คะแนนร้อยละออกมาแล้วนำผลที่ได้ไปเทียบหาค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 91 – 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 86 – 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 81 – 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 76 – 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 71 – 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 66 – 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 61 – 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 56 – 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 51 – 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

เพื่อที่จะสามารถนำค่าระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดตัวชี้วัดในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จากการดำเนินงานจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้น 379 ฉบับ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งผลการวิจัยสามารถนำเสนอ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชากร
2. ผลการวิเคราะห์ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
จำแนกตามด้านการจัดการขยะมูลฝอย
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
จำแนกตามงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
จำแนกตามงานสาธารณสุข
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
จำแนกตามงานจัดเก็บรายได้
7. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	หมายถึง	จำนวนประชากร
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชากร

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการเข้ามารับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 379 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

(n=379)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	171	45.12
หญิง	208	54.88
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.79
20-40 ปี	81	21.37
41-60 ปี	197	51.98
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	98	25.86
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	147	38.79
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	145	38.26
ปริญญาตรี	76	20.05
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.90
4.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	6.60
พนักงานเอกชน	95	25.07
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	200	52.77
รับจ้างทั่วไป	53	13.98
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	0.26
เกษียณอายุ	5	1.32

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อยู่อาศัย (ต่อ)

(n=379)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อยู่อาศัย		
น้อยกว่า 5 ปี	0	0.00
5-10 ปี	81	21.37
11-15 ปี	112	29.55
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	186	49.08

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.88 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.12 กลุ่มตัวอย่างนี้มีการกระจายอยู่ในกลุ่มอายุ 41-60 ปี มีจำนวน 197 คน คิดเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดคือร้อยละ 51.98 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 147 คน คิดเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดคือร้อยละ 38.79 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.77 ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้ที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 49.08

4.2 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.90

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม

(n=379)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.15	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.12	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.15	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.14	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.90	0.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่สามารถระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามการจัดการขยะมูลฝอย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม ตามการจัดการขยะมูลฝอย

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.15	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.12	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.14	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.15	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.90	0.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ภาพรวมการจัดการขยะมูลฝอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.94$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามการจัดการขยะมูลฝอย

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	2
2. การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้	4.91	0.29	มากที่สุด	1
4. อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	4
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.33	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.87	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การจัดการขยะมูลฝอย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือการประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.84$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ ตามการจัดการขยะมูลฝอย

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	4.97	0.18	มากที่สุด	1
2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	4.92	0.27	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ ตามการจัดการขยะมูลฝอย (ต่อ)

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน	4.91	0.28	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.94	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ด้านช่องทางการให้บริการ การจัดการขยะมูลฝอย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.97$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.94$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามการจัดการขยะมูลฝอย

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.89	0.30	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.87	0.33	มากที่สุด	6
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	5

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามการจัดการขยะมูลฝอย (ต่อ)

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.29	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด	1
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.91	0.29	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.90	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การจัดการขยะมูลฝอย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.92$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามการจัดการขยะมูลฝอย

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ)	4.88	0.33	มากที่สุด	4
2. ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได)	4.92	0.28	มากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน	4.91	0.29	มากที่สุด	2
4. ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามการจัดการขยะมูลฝอย (ต่อ)

(n=158)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
5. ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน (คู่มือ ขั้นตอน เอกสารให้ความรู้ คอมพิวเตอร์)	4.85	0.35	มากที่สุด3	7
6. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา	4.87	0.33	มากที่สุด	5
7. ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา)	4.86	0.34	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.88	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการขยะมูลฝอย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได) มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 4.92$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน(คู่มือ ขั้นตอน เอกสารให้ความรู้ คอมพิวเตอร์) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=56)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.16	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.13	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.13	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.12	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.89	0.08	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.92$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.89$) อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.86$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=56)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	4
2. การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.75	0.44	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้	4.89	0.31	มากที่สุด	3
4. อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ	4.91	0.29	มากที่สุด	2
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.93	0.26	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.86	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ รองลงมาคือ อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.75$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=56)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	4.89	0.31	มากที่สุด	3
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.92	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านช่องทางการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 5.00$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับ

มากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=56)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.89	0.31	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.91	0.29	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.84	0.37	มากที่สุด	6
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.86	0.35	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.88	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=56)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ)	4.95	0.23	มากที่สุด	1
2. ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได)	4.89	0.31	มากที่สุด	4
3. ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน	4.91	0.29	มากที่สุด	3
4. ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	2
5. ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน (คู่มือ ขั้นตอน เอกสารให้ความรู้ คอมพิวเตอร์)	4.84	0.37	มากที่สุด	6
6. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา	4.86	0.35	มากที่สุด	5
7. ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา)	4.82	0.39	มากที่สุด	7
โดยรวม	4.89	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.95$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.82$) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งโพธิ์จำแนกตามงานสาธารณสุข

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวมงานสาธารณสุข

(n=55)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.13	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.12	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.16	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.16	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.90	0.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวมงานสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.88$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานสาธารณสุข

(n=55)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	4
2. การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.87	0.34	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้	4.91	0.29	มากที่สุด	3
4. อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	2
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.95	0.23	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.91	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานสาธารณสุข โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ งานสาธารณสุข

(n=55)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	4.92	0.26	มากที่สุด	3
2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	4.89	0.31	มากที่สุด	4
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน	4.96	0.19	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.93	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านช่องทางการให้บริการ งานสาธารณสุข โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานสาธารณสุข

(n=55)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.95	0.23	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.82	0.39	มากที่สุด	6
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.96	0.19	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.91	0.29	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.89	0.31	มากที่สุด	4
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.87	0.34	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.90	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานสาธารณสุขโดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยอันดับ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.82$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสาธารณสุข

(n=55)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ)	4.98	0.13	มากที่สุด	1
2. ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได)	4.95	0.23	มากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน	4.91	0.29	มากที่สุด	3
4. ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด	4
5. ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน (คู่มือ ขั้นตอน เอกสารให้ความรู้ คอมพิวเตอร์)	4.85	0.36	มากที่สุด3	5
6. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา	4.80	0.40	มากที่สุด	7
7. ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา)	4.82	0.39	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.88	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสาธารณสุข โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยอันดับ 1 ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ) มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 4.98$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.80$) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามด้านงานจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวมด้านงานจัดเก็บรายได้

(n=110)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.17	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.11	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.15	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.13	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.91	0.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวมด้านงานจัดเก็บรายได้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.94$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้

(n=110)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	2
2. การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.38	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้	4.93	0.26	มากที่สุด	1
4. อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	3
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.32	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.89	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้ (n=110)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	4.96	0.19	มากที่สุด	1
2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	4.91	0.29	มากที่สุด	4
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน	4.95	0.21	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.94	0.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้

(n=110)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.92	0.28	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.91	0.29	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด	6
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.88	0.32	มากที่สุด	5
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.89	0.31	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.90	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.92$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านงานจัดเก็บรายได้ (n=110)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ)	4.89	0.31	มากที่สุด	5
2. ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได)	4.92	0.26	มากที่สุด	4
3. ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน	4.87	0.33	มากที่สุด	7
4. ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด	2
5. ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน (คู่มือ ขั้นตอน เอกสารให้ความรู้ คอมพิวเตอร์)	4.88	0.32	มากที่สุด	6
6. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา	4.93	0.25	มากที่สุด	3
7. ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา)	4.95	0.23	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.91	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย อันดับ 1 ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา) มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.95$) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงมาคือ ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.94$) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.87$) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.7 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม และรายด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.58	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	98.67	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.91	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.86	10
โดยรวม	98.00	10

จากตารางที่ 4.23 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม และรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.67 ที่ระดับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.91 ที่ระดับ 10 คะแนน ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.86 ที่ระดับ 10 คะแนน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.58 ที่ระดับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานการจัดการขยะมูลฝอย	97.95	10
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.75	10
3. งานสาธารณสุข	98.10	10
4. งานจัดเก็บรายได้	98.16	10
โดยรวม	97.99	10

จากตารางที่ 4.24 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองบางกร่าง พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.99 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า งานจัดเก็บรายได้ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.16 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.10 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน และลำดับสุดท้ายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.75 ที่ระดับคะแนน 10

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในการให้บริการงานด้านต่างๆต่อไปนี้ 1. งานการจัดการขยะมูลฝอย 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3. งานสาธารณสุข และ 4. งานจัดเก็บรายได้ ซึ่งในงานแต่ละด้านจะประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รูปแบบในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.50 – 1.00 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.821

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบพรรณนา โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ สรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.88 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.12 โดยมีการกระจายอยู่ในกลุ่มอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.98 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.79 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/

ค่าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.77 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยมากกว่า 15 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.08

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จำแนก 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ซึ่งในเกณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 และเมื่อพิจารณารายประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานภาพรวมสูงสุดในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.67

2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานภาพรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.91

3) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานภาพรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.86

4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานภาพรวมในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.58

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ 4 งานบริการ คือ 1. งานการจัดการขยะมูลฝอย 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3. งานสาธารณสุข 4. งานจัดเก็บรายได้

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม ซึ่งในเกณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.99 ซึ่งสรุปโดยเรียงลำดับตามงานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากมากไปน้อย สามารถสรุปได้ดังนี้

งานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานจัดเก็บรายได้ จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.16 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.89 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

งานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจลำดับที่ 2 คือ งานสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.10 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.91 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98

งานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจลำดับที่ 3 คือ งานการจัดการขยะมูลฝอย จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.95 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.87 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะดวกของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92

งานบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.75 ที่ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.86 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของทุกงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ให้ความสำคัญหลักการให้บริการ ที่สอดคล้องกับ

ถวิล ธาราโกชน และศรีณย์ ดำริสุข (2544 อ้างถึงในวันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์, 2550: 11) เพื่ออธิบายไว้ว่าควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ (1) การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (2) การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา (3) ความเสมอภาค (4) การให้บริการอย่างเพียงพอ (5) การบริการอย่างต่อเนื่อง (6) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า และ (7) การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยหลักการในการให้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกคน คุณค่าที่สำคัญคือการเน้นถึงหลักการให้บริการเพื่อนำไปซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธีรรัตน์ พังงา (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร, ภัทรพร สมเสมอ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยผลการศึกษาวิจัยข้างต้น พบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าภาพรวมในทุกด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป ดังนี้

1. งานการจัดการขยะมูลฝอย จากผลการศึกษาควรมีการรณรงค์ให้มีการคัดแยกประเภทของขยะจากครัวเรือน เพื่อลดระยะเวลาในการคัดแยกขยะของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะสามารถใช้ระยะเวลาที่ต้องคัดแยกขยะไปจัดเก็บขยะได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มเติมในส่วนของการจ้างงานรองรับขยะมูลฝอยในเพียงพอกับปริมาณขยะ รวมถึงการเปลี่ยนถังขยะให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานอย่างเสมอ

2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการศึกษาควรมีการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน รวมถึงสามารถช่วยแก้ไขปัญหของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. งานสาธารณสุข จากผลการศึกษาควรเพิ่มในนโยบายในการส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ผู้สูงอายุบางส่วนยังไม่ค่อยมีความรู้ในการดูแลสุขภาพ ดังนั้น การจัดกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุ

เข้ามามีส่วนในการร่วมกิจกรรมจะมีส่วนช่วยในการส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้แก่ผู้สูงอายุ

4. งานจัดเก็บรายได้ จากผลการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ เพื่อจะทำให้ผู้รับบริการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า ช่วยให้กระบวนการให้บริการรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการ โดยมีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมาก

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- จันทร์เพ็ญ ลุนราศรี. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ตุลา มหาพสุตานนท์. (2542). **ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทศรัฐ จันยาง. (2554). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา**. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยอุดรฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เทพพิทักษ์ สุนทรส. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธิดารัตน์ พังงา. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฏฐารัตน์ นิลวิเชียร. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดทำโครงการบริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต**. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรพร สมเสมอ. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- รุจิราภรณ์ ตงศิริ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). **เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- วลีพร เล้าสวย. (2554). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำรวจโดยสถาบันหรือหน่วยงานภายนอกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันเพ็ญ ทวีปัญญาทรัพย์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิจิต อุ๋อัน. (2550). **การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศราวุธ สัจจาสิทธิ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศศิรัช ตั้งตัว. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานด้านการบริการชุมชนและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอวัง จังหวัดลำปาง**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ศักดิ์ทวีชัย หมื่นหน้า. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมพจน์ จันที. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุทธิรักษ์ ศิริสถาพร. (2561). **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- อามีเนาะ ยะมา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row.
- Yamane, T. (1960). **Elementary Sampling Theory**. USA: Prentice.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์.ดร.พงษ์เสฐียร เหลืององกต | อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ | อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ |
| 3. อาจารย์ชยาภรณ์ จตุรพรประสิทธิ์ | อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ |

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

โครงการบริการวิชาการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์
ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-40 ปี

☐ 41-60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานเอกชน

☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน

☐ เกษียณอายุ

☐ว่างงาน

☐ อื่นๆ.....

5. ระยะเวลาที่อยู่อาศัย

☐ น้อยกว่า 5 ปี

☐ 5-10 ปี

☐ 11-15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. ระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

- ☐ ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ☐ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ ด้านงานสาธารณสุข ☐ ด้านงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ					
2.การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน					
3.ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้					
4.อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ					
5.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6.ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)					
7.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)					
8.ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน					
9.ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายคดีวางตัวเหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
11.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
12.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ					
13.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
14.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
15.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แม่นยำ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16.ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ)					
17.ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได)					
18.ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน					
19.ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
20.ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ ประชาชน(คู่มือ ขั้นตอน เอกสารให้ความรู้ คอมพิวเตอร์)					
21.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา					
22.ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา)					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ (โปรดให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น)

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค

การประเมินความสอดคล้องแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับลักษณะที่วัด (IOC) ของ
เรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของภารกิจและคุณภาพการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หัวข้อ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุป
	1	2	3		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.การประกาศหรือป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
2.การแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
3.ระยะเวลาที่ให้บริการตรงตามกำหนดที่ประกาศไว้	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
4.อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมสำหรับการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
5.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6.ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
7.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่ หลากหลาย (โทรศัพท์ Facebook Line เว็บไซต์)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
8.ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
9.ช่องทางการให้บริการที่สำนักงานมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายคดี วางตัว เหมาะสมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
11.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
12.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมี ความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
13.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
14.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
15.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16.ความเพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

หัวข้อ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุป
	1	2	3		
17.ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ ที่นั่งรอรับบริการ บันได)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
18.ความสะอาดของสถานที่ สำนักงาน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
19.ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
20.ความพร้อมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน (คู่มือ ขั้นตอน เอกสารให้ความรู้ คอมพิวเตอร์)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
21.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
22.ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ (น้ำดื่ม กระดาษชำระ แวนตา)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ภาคผนวก ง

ภาพกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์



รายชื่อผู้จัดทำ

คณะกรรมการบริหารโครงการ

- | | |
|------------------------------|----------------|
| 1. ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ | หัวหน้าโครงการ |
| 2. อาจารย์ศีกัญญา อยู่เมือง | กรรมการ |
| 3. นางสาวมณีนรัตน์ ข่ายพิลาป | กรรมการ |

คณะนักวิจัย

- | | |
|-------------------------|----------|
| 1. ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ | นักวิจัย |
| 2. นางสาวเมรดี อินอ่อน | นักวิจัย |