

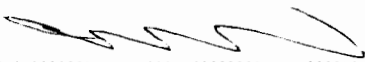
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

สิริ เปะประโคน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

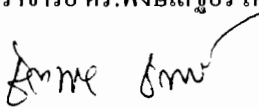
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สิริ เปะประโคน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

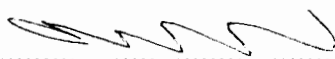
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

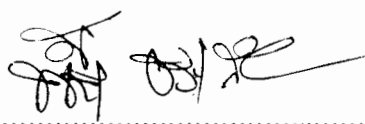
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)


.....กรรมการ
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)


.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)
วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากหลายท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์พรพนามกร อาจารย์ที่ปรึกษา ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำรวมถึงประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา และขอขอบพระคุณประชาชนที่อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ต้องใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา และญาติ ๆ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สิริ เปาะประโคน

56930125: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ คุณภาพการให้บริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบล

สิริ เปาะประโคน: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (THE PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICE SYSTEM OF KRAJAE ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NAYAIAM DISTRICT, CHANTABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, ปร.ม. 62 หน้า.

ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระแจะ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ไม่แตกต่างกัน

56930125: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ QUALITY OF THE SERVICE/ SUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

SIREE PEAPRAKHON: PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICE SYSTEM
OF KRAJAE SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NA YAI AM DISTRICT,
CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 62 P. 2015.

The research had objectives (1) to study people's satisfaction with the service system of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Am District, Chanthaburi Province and (2) to compare the satisfaction of people categorized by personal factors including gender, age, education level, occupation, and income. The sample group consisted of 369 people living in the neighborhood of Krajae Sub-district Administrative Organization. The instrument for data collection was questionnaires. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test was used for hypotheses testing to compare the differences between two variables. In addition, One-way ANOVA was used to compare the differences among more than two variables. LSD was used if the difference in pair was found.

The findings revealed that the people were satisfied with the overall service system of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Am District, Chanthaburi Province at the high level. When each aspect of the service system was considered, it was found that people were satisfied with the officials/ personnel providing services, and this aspect ranked the first. This was followed by the aspect of service process/procedure. Facility was the last aspect with which the people were satisfied. From the comparison of the satisfaction of people categorized by personal information, it was found that people with different gender, age, education level, and income had no difference in the satisfaction with the service system of Krajae Sub-district Administrative Organization, Na Yai Am District, Chanthaburi Province.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	13
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินงานวิจัย	31
วิธีการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
เกณฑ์การแปลผล	35
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
4 ผลการวิจัย	37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	37
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ	39
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	44
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผล	49
ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	58
ประวัติย่อของผู้วิจัย	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 หมู่บ้านในอบต.กระแจะ.....	16
2 จำนวนประชากร 11 หมู่บ้าน.....	17
3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	37
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน.....	39
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ.....	40
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ.....	41
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
9 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ.....	44
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามอายุ.....	45
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามอาชีพ.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนก ตามรายได้.....	47
14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ	21
3 โครงสร้างองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ	22

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้า โดยมีพื้นที่ในการปกครอง 1 ตำบลซึ่งประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ประชากร 4,693 คน โดยแยกเป็น ชาย 2,319 หญิง 2,374 คน 1,323 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้ , ยางพารา, ทำนา, การประมง และมีชาวบ้านเพียงส่วนน้อยที่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขายและรับราชการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จึงได้มุ่งเน้นพัฒนาท้องถิ่นภายใต้วิสัยทัศน์ “เกษตรคุณภาพ ชุมชนน่าอยู่คู่คุณธรรม ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง เรียนรู้สู่ประชามหาอาเซียน พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน”

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ส่วนงาน คือ สำนักงานปลัด กองคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ, 2557) ซึ่งแต่ละส่วนจะมีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนผู้ที่มาติดต่อ

ราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การสำรวจจะทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มากยิ่งขึ้น

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่ว โดยไม่คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันได้มีการกระจายอำนาจการปกครอง ให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายในกรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้นจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดย หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

Simon (1960, p. 180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารราชการ ส่วน Hinhaw and Atwood (1982, pp. 170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในตำแหน่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในงานการให้บริการของส่วนและกองต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและ

รายได้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะแตกต่างกัน

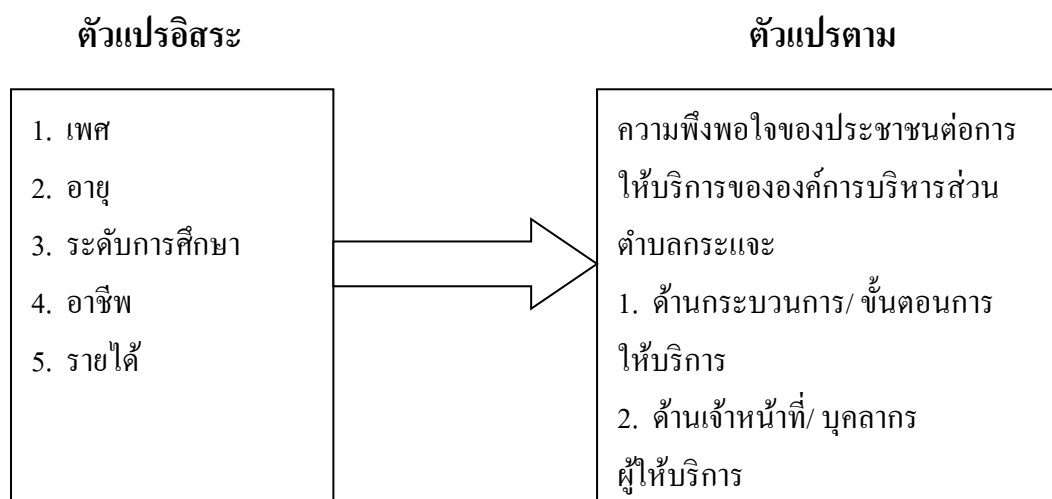
กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ โดยกำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985)

ประกอบด้วยด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องจึงประกอบด้วย แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 4,693 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ, 2557)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมเวลาประมาณ 8 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ประชาชน หมายถึง ผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง หน่วยงานที่ประชาชนมาใช้บริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
4. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาหรือวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น เช่น จุดบริการผังแสดงหรือระยะเวลาจำกัดไว้ การบริหารจัดการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
5. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การแต่งกาย การใช้วาจา ความเอาใจใส่ ความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการด้วยความเสมอภาค และความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เช่น สถานที่ แพนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผู้รับความคิดเห็น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอเขาชัยวัน จังหวัดจันทบุรี สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะสมสอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการและมีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัด จันทบุรี ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น นิยมศึกษาสองมิติคือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจจากการรับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรู้ต่อผลที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก อารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ ความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

แน่นอน ชุมชนหวังค มีความเห็นว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ โดยถือเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติอันเกิดจากความพอใจที่ดี

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความชอบใจ พอใจ ต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้น ๆ

Mullins (1985) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือ

ความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับ ไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

สุภัทร เรื่องศรี (2552) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่นความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

Arnold, Price, and Zinkhan (2002) ได้สรุปถึงประเด็นต่าง ๆ ของความสำคัญของความพึงพอใจดังนี้

1. ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ จากประสบการณ์การใช้สินค้าหรือบริการในบางระดับชั้น เช่นสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ ผู้บริโภคอาจจะพึงพอใจเพียงแต่ราคาของผลิตภัณฑ์หรือหลังจากที่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้น หรือทั้งหมด นั้นเป็นเพราะว่าผู้บริโภคจะตัดสินใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณสมบัติหลาย ๆ ด้าน ของสินค้าและบริการ ซึ่งทางฝ่ายการตลาดจะต้องหาจุดที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะเสนอความแตกต่างเข้าไปในตลาด อย่างไรก็ตาม สิ่งที่มีมักจะผิดพลาดก็คือการสันนิษฐานว่า การตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจคือข้อสรุปของทั้งหมด เนื่องจากความพึงพอใจนั้นมีความสลับซับซ้อนมาก หนังสือที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค มักจะอ้างทฤษฎี One consumer's river rafting experience ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้บริโภค เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางบวกและทางลบ และกล่าวถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์ด้านสินค้าและบริการ และเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายขึ้น (แม้ว่าโดยรวมแล้วสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม) จากการวิจัยพบว่า ผู้บริโภค เช่นลูกค้าของธนาคารหรือโรงแรม จะเกิดความพึงพอใจเหนือความคาดหมายถ้าหากว่าพวกเขาเคยได้รับการบริการที่ไม่ดีแล้วมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น แม้ว่าการปรับปรุงนั้นเป็นเพียงการปรับปรุงเพียงเล็กน้อย เช่น การขอโทษหรือการมอบของขวัญ เล็ก ๆ น้อย ๆ ให้

2. จากการสังเกตเรื่องความพึงพอใจ การสมปรารถนา นั้นมีการสังเกตในหลายเรื่องเช่น ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกพึงพอใจหรือสมปรารถนาถ้าหากเลื่อนสถานะด้านลบออกไปหรือผู้บริโภคอาจจะรู้สึกสมปรารถนาที่เกิดจากความคาดหมายและพึงพอใจกับสินค้าหรือบริการที่มีได้คาดหมายว่าจะมอบความพึงพอใจได้นั้นคือผู้บริโภคจะรู้สึกถึงพอใจหากว่าสินค้าหรือบริการมอบ

ความพึงพอใจได้มากกว่าที่คาดหวังไว้แม้ว่าในความเป็นจริงแล้วน่าจะมอบความพึงพอใจได้มากกว่านี้ ในกรณีนี้ถือว่าเป็นความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความเป็นจริง (Under fulfillment)

3. ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ นั้นหมายความว่าความพึงพอใจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ (Awareness) ซึ่งการที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจได้นั้นก็คือ จะทำอย่างไรให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของสินค้า (Product quality) โดยที่ลูกค้าอาจจะไม่ต้องมีประสบการณ์ในสินค้าเหล่านั้นก็ได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้เนื่องจากการตัดสินใจว่าจะพึงพอใจในสิ่งใด ๆ นั้นมีความหลากหลาย และแตกต่างกันผู้บริโภคจะตัดสินใจในเรื่องของความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละประเด็นแม้ว่าจะเป็นสินค้าแบบเดียวกันก็ตาม และท้ายที่สุดแม้ว่าความพึงพอใจจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในใจของมนุษย์แต่ว่ามันก็เป็นเรื่องของสังคมด้วยนักการตลาดจะต้องคิดถึงเรื่องของความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่อาจจะส่งผ่านระบบต่าง ๆ เช่นคุณค่าทางวัฒนธรรม การตีความหมาย ความเชื่อ อารมณ์ กลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องของสังคมหรือกลุ่มที่มีความขัดแย้งกัน ความพึงพอใจในระดับครอบครัวหรือการซื้อของกลุ่มสมาคม จะสะท้อนมาจากความพึงพอใจส่วนตัวของคนเหล่านั้น อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนั้นไม่มีความเป็นสากลนั่นคือ ความพึงพอใจของคนกลุ่มหนึ่งอาจจะเป็นความไม่เพียงพอของคนอีกกลุ่มหนึ่งได้

จากความหมายความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ การรู้สึกพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้หรือคาดหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการจัดเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องการผลิตและบริโภคเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่นั่นเอง ลักษณะของการบริการ ไม่นั่นเองขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่นั่นเองจะทำให้เกิดปัญหาคือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น

จิตบริการ

เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ

การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน

การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ

การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักในการให้บริการ

การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากการบริการประชาชน โดยความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการ หมายถึง การรับใช้ อำนาจความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชน เป็นบริการประชาชน มีความหมายเป็น การรับใช้ประชาชน อำนาจความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชน อาจกล่าวได้อีกในหนึ่งว่า เป็นการให้บริการ

โดยรัฐบาลแก่ประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจกล่าวได้โดยสรุปว่าการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือแก่บุคคลให้กับคนในสังคมหรือสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักการให้บริการประชาชน

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนนั้น มีเป้าหมายที่เหมือนกัน กล่าวคือมีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน เริ่มจากทัศนะของ Millet (1954) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกันคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ได้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง การให้บริการจะต้องทันต่อเหตุการณ์ทันต่อความต้องการของประชาชน ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าการปฏิบัติงานไม่ทันต่อเหตุการณ์ในขณะที่ประชาชนมีความต้องการ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สังคมได้

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะ งานที่เป็นประจำ

อย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะรอหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าในทฤษฎีของ Millet (1954) นั้นมองว่าความพึงพอใจมีผลจากการได้รับการบริการจากผู้ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีด้านของความ ต้องการทั้งหมด 5 ด้าน ความพึงพอใจในแต่ละด้านของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของแวดล้อม และความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่าจะสร้างความพึงพอใจได้ในระดับใด

Katz and Danet, Eds. (1978) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการ คือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาคเป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

การบริการที่ดีมีคุณภาพนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการกลวิธีที่จะดำเนินการ ให้บริการบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่มีคุณภาพนั้น สุเทพ สังข์เพชร (2540) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการ สร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจ ของลูกค้า นั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของ “SERVICES”

S = service mind หมายถึง มีจิตใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ เรียกว่า เป็นผู้ที่มิตจิตบริการ

E = enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = readiness หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

V = values หมายถึง ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = interesting หมายถึง ให้ความสนใจในตัวลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = cleanliness หมายถึง ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการ

E = endurance หมายถึง มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี

S = smiling หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิมิต มีไมตรีจิตต่อทุกคน

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริการที่ให้บริการที่ถือว่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใดซึ่ง Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985, pp. 18-20) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับ 10 จริงตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of mouth communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (past experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers)

ดังนั้นกล่าวโดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก และความสุขแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนควรยึดหลักในเรื่องของ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ทุกประเทศมีนโยบายการพัฒนาประเทศในวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ต้องการให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรือง ทันสมัย ประชาชนอยู่ดีกินดี แต่เดิมนั้นการปกครองส่วนใหญ่มักมีลักษณะศูนย์รวมอยู่ที่ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วเพราะสมัยก่อนอาณาเขตการปกครองยังไม่มาก พลเมือง และกิจกรรมที่รัฐต้องดูแลก็ยังไม่มาก รัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง แต่ปัจจุบันการเจริญเติบโตมีมากขึ้น ประชากรเริ่มมากขึ้น ศักยภาพของรัฐในการดูแลประชาชนไม่ทั่วถึง ดังนั้นแนวคิดการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองในท้องถิ่นจึงได้เกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบาภารกิจและหน้าที่ของรัฐบาลและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้คนในท้องถิ่นต่างๆ ได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไข เป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentization) โดยรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการ

ปกครองตนเองและจัดบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ซึ่งส่วนใหญ่จะมีหลักการสำคัญคล้ายคลึงกัน ดังนี้

นเร เหล่าวิชา (2539) ได้ศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่นจากนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรอย่างแท้จริงและประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นเพราะประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สัมพันธ์กับเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อุทัย หิริญโต (2523) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นรัฐทำให้เกิดขึ้น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจได้ มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และอาณาเขตที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

ประหยัด หงส์ทองคำ (2526) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

1. Robson (1953) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีไม่มากนักมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

2. Holloway (1951) กล่าวว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับเลือกตั้งจากประชาชน

3. Wit (1967) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

ประธาน คณะนิติศึกษาการ (2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงาน แยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือเทศบาลเป็นระบบการปกครองอันผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐจะเกิดมีองค์กรที่มีหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

วิญญู อังคนารักษ์ (2518) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมิงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

ประวัติความเป็นมา

ตำบลกระแจะ สันนิษฐานว่าเมื่อก่อนบริเวณแถบนี้มีต้นกระแจะจันทร์ขึ้นอยู่มากมาย เมื่อราษฎรได้อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานในบริเวณนี้ จึงได้เรียกตำบลนี้ว่า “ตำบลกระแจะ”

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ต่อมาได้เปลี่ยนฐานะจากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2540 และได้ปรับเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555

สภาพทั่วไป

ลักษณะที่ตั้ง/ อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ปัจจุบันตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 ตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เขตการปกครอง 11 หมู่บ้าน เนื้อที่โดยประมาณ 47 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 29,375 ไร่ ซึ่งมีการใช้ประโยชน์ที่ดินในการทำนา ทำสวนผลไม้ ทำสวนยางพารา ประมงและการเพาะเลี้ยงชายฝั่ง

อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับชายฝั่งทะเลอ่าวไทย
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับติดต่อกับตำบลสนามไชย อำเภอท่าใหม่
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม

ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม สลับเนินเขาในบริเวณทิศเหนือ ทิศตะวันออก ทิศตะวันตก และตอนกลางของตำบลมีลำคลองกระแจะไหลผ่านลงสู่ทาง ทิศใต้ซึ่งจรดทะเลฝั่งอ่าวไทย

ประชากร

ตารางที่ 1 หมู่บ้านใน อบต. กระแจะ

ลำดับที่	หมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน
1	หมู่ที่ 1 บ้านปากน้ำกระแจะ	นายเอ็นดู สุวรรณปราณี
2	หมู่ที่ 2 บ้านยางระหง	นายสมหมาย ประจงกร
3	หมู่ที่ 3 บ้านนาซา	นายเฉลา ศรีทองคำ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับที่	หมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน
4	หมู่ที่ 4 บ้านอุตะเถา	นายบุญชู พวงบุญชู
5	หมู่ที่ 5 บ้านเนินพรวด	นายสมชาย ดวงแก้ว
6	หมู่ที่ 6 บ้านโกรก	นายนริศ ป้องหมู่
7	หมู่ที่ 7 บ้านหมื่นช่อง	นายสมศักดิ์ นพฤทธิ์ (กำนัน)
8	หมู่ที่ 8 บ้านหนองแหวน	นายสงว เปล่งศรี
9	หมู่ที่ 9 บ้านหนองบัว	นายสังัด สุวรรณณีย์
10	หมู่ที่ 10 บ้านเนินมณฑา	นายนิพนธ์ เลิศัญญา
11	หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัวโน	นายวิมล เจนจัดการ

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร 11 หมู่บ้าน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557)

หมู่ที่	จำนวน ครัวเรือน (หลัง)	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
ม. 1 บ้านปากน้ำกระแจะ	120	178	188	366
ม. 2 บ้านยางระหง	160	291	277	568
ม. 3 บ้านนาซา	167	324	311	635
ม. 4 บ้านอุตะเถา	118	170	197	367
ม. 5 บ้านเนินพรวด	83	139	130	269
ม. 6 บ้านโกรก	146	284	281	565
ม. 7 บ้านหมื่นช่อง	136	263	276	539
ม. 8 บ้านหนองแหวน	132	210	232	442
ม. 9 บ้านหนองบัว	106	177	190	367
ม. 10 บ้านเนินมณฑา	104	189	210	399
ม. 11 บ้านหนองบัวโน	51	94	82	176
รวม 11 หมู่บ้าน	1,323	2,319	2,374	4,693

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ (แสดงอาชีพของประชากรในเขต อบต.) ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้, ยางพารา, ทำนา, การประมง และมีชาวบ้านเพียงส่วนน้อยประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขายและรับราชการ

หน่วยธุรกิจในเขต อบต. กระจ่าง

ปั้มน้ำมัน จำนวน 3 แห่ง อยู่ หมู่ที่ 1 (2 แห่ง) และหมู่ที่ 9 (1 แห่ง)

อู่ซ่อมรถ จำนวน 6 แห่ง อยู่หมู่ที่ 2 (1 แห่ง), หมู่ที่ 3 (1 แห่ง), หมู่ที่ 4 (2 แห่ง), หมู่ที่ 5 (1 แห่ง) และหมู่ที่ 7 (1 แห่ง)

ร้านค้าจำหน่ายอาหารกึ่ง จำนวน 3 ร้าน อยู่หมู่ที่ 3 (1 แห่ง), หมู่ที่ 8 (1 แห่ง) และ หมู่ที่ 9 (1 แห่ง)

บ้านเช่า จำนวน 3 แห่ง หมู่ที่ 1 (1 แห่ง), อยู่หมู่ที่ 2 (1 แห่ง), หมู่ที่ 3 (1 แห่ง)

ร้านเสริมสวย จำนวน 3 แห่ง อยู่หมู่ที่ 4 (1 แห่ง), หมู่ที่ 5 (2 แห่ง)

ร้านปะยาง จำนวน 5 แห่ง อยู่หมู่ที่ 2 (1 แห่ง), หมู่ที่ 3 (1 แห่ง), หมู่ที่ 4 (2 แห่ง), หมู่ที่ 7 (1 แห่ง)

โรงเลี้ยงไก่ จำนวน 3 แห่ง อยู่หมู่ที่ 6 (1 แห่ง), หมู่ที่ 7 (2 แห่ง)

โรงน้ำแข็ง จำนวน 1 แห่ง อยู่หมู่ที่ 5

ร้านคาราโอเกะ จำนวน 1 แห่ง อยู่หมู่ที่ 4

ร้านเกมส์ จำนวน 2 แห่ง อยู่ที่หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 8

สภาพสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง คือโรงเรียนวัดโขดหอย, โรงเรียนวัดนาซา, โรงเรียนบ้านยางระหง

โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือโรงเรียนวัดหนองแหวนฯ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดหนองแหวนฯ

สถาบัน และองค์กรทางศาสนา

วัด จำนวน 4 แห่ง คือ วัดหนองแหวน, วัดนางซา, วัดยางระหง, วัดโขดหอย

สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง สำนักสงฆ์เขาสำเภาควัว, สำนักสงฆ์หมื่นช่อง

การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง (รพ.สต.กระจ่าง) หมู่ที่ 5
บ้านเนินพรวด

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบล จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านเนินพรวด ต.กระแจะ

ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อบต.กระแจะ

รถบรรทุกน้ำดับเพลิง จำนวน 1 คัน

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมสายหลัก 3 สาย คือ

ถนนลาดยางสายปากทางช้างข้าม ที่ทำการอบต. ระยะทาง 17.5 กิโลเมตร

ถนนลาดยางสายปากทางหนองแหวน ที่ทำการอบต. ระยะทาง 12 กิโลเมตร

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสลัดกับถนนลาดยางสายยางระหง-ที่ทำการอบต. ระยะทาง 10

กิโลเมตร

การโทรคมนาคม

ส่วนใหญ่ปัจจุบันมีโทรศัพท์มือถือใช้ โทรศัพท์บ้านของบริษัททีโอที จำนวน 250 คู่สาย
ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขย่อย จำนวน 1 แห่ง

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 10

การไฟฟ้า (แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง)

การไฟฟ้าเข้าถึง 11 หมู่บ้าน แบ่งเป็น 2 เขต คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตนาขายอามและ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตท่าใหม่

จำนวนบ้านที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,323 หลัง

การประปา

มีระบบน้ำประปาแบบผิวดิน จำนวน 2 แห่ง (หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 5)

มีระบบน้ำประปาแบบบาดาล จำนวน 7 แห่ง (หมู่ที่ 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9)

จำนวนหมู่บ้านที่ไม่มีน้ำประปา จำนวน 2 หมู่ (หมู่ที่ 10, และ 11)

แหล่งน้ำธรรมชาติ

คลอง 4 แห่ง หนอง 1 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

บ่อน้ำตื้น 76 แห่ง

บ่อโยก 9 แห่ง

สระน้ำ 10 แห่ง

ข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่(แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ใน อบต.)

ป่าชุมชน จำนวน 3 แห่ง (หมู่ที่ 2, 4, 10)

พิพิธภัณฑ์ปู อายุ 5,070 ปี (ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 10 ต.กระแจะ)

มีป่าชายเลนเป็นที่อยู่อาศัยของกิ้ง หอย ปู ปลา (หมู่ที่ 6, 9, 10, 11)

มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน 3 รุ่น ประมาณ 450 คน

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 4 รุ่น ประมาณ 95 คน

อาสาสมัครตำรวจชุมชน 18 คน

อาสาพัฒนาป้องกันตนเอง 150 คน

อาสาสมัครสาธารณสุข 128 คน

กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา 11 กลุ่ม

กลุ่มสัจจออมทรัพย์ จำนวน 11 กลุ่ม

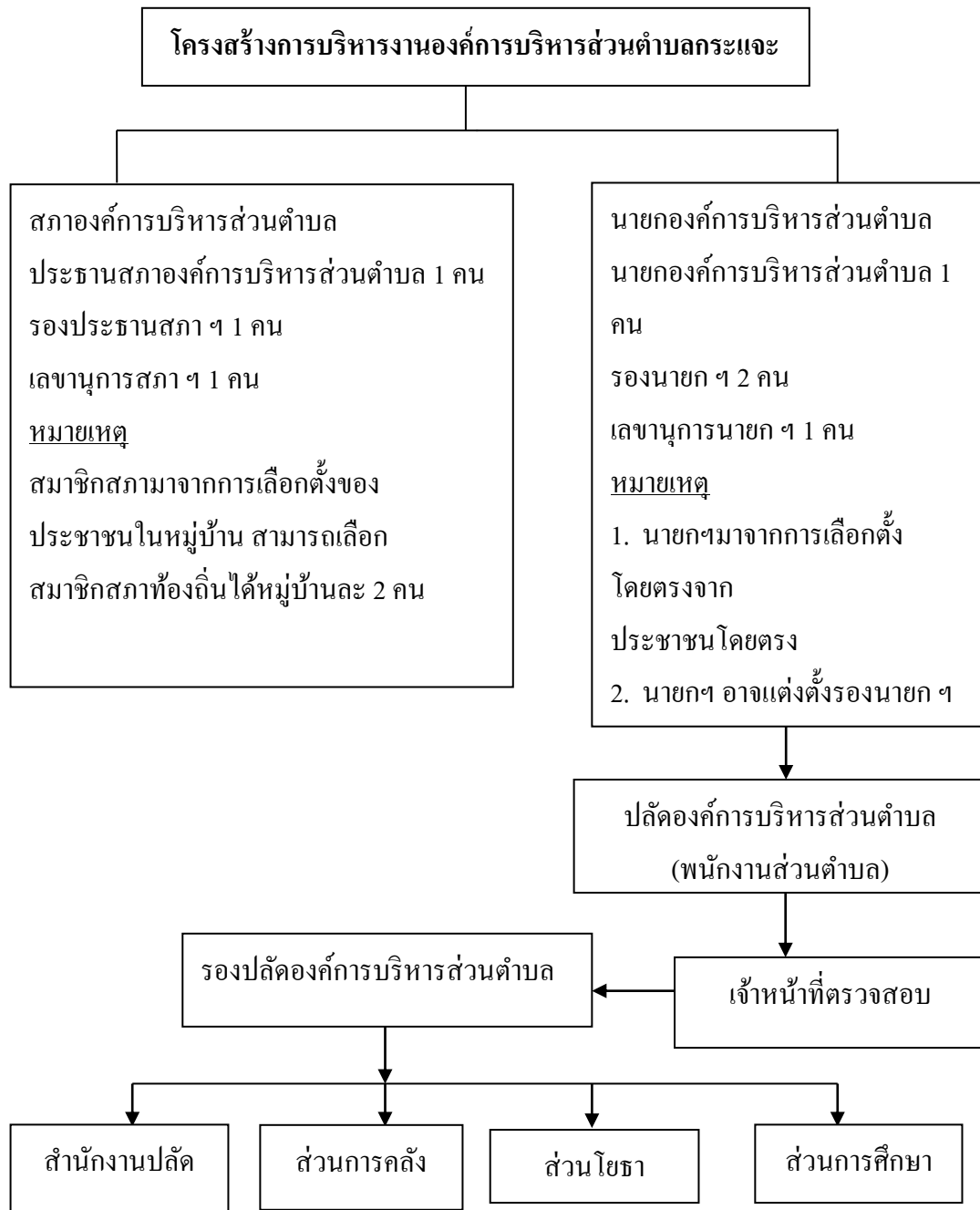
กลุ่มปรับปรุงคุณภาพไม้ผล จำนวน 1 กลุ่ม

กลุ่มประมง 1 กลุ่ม

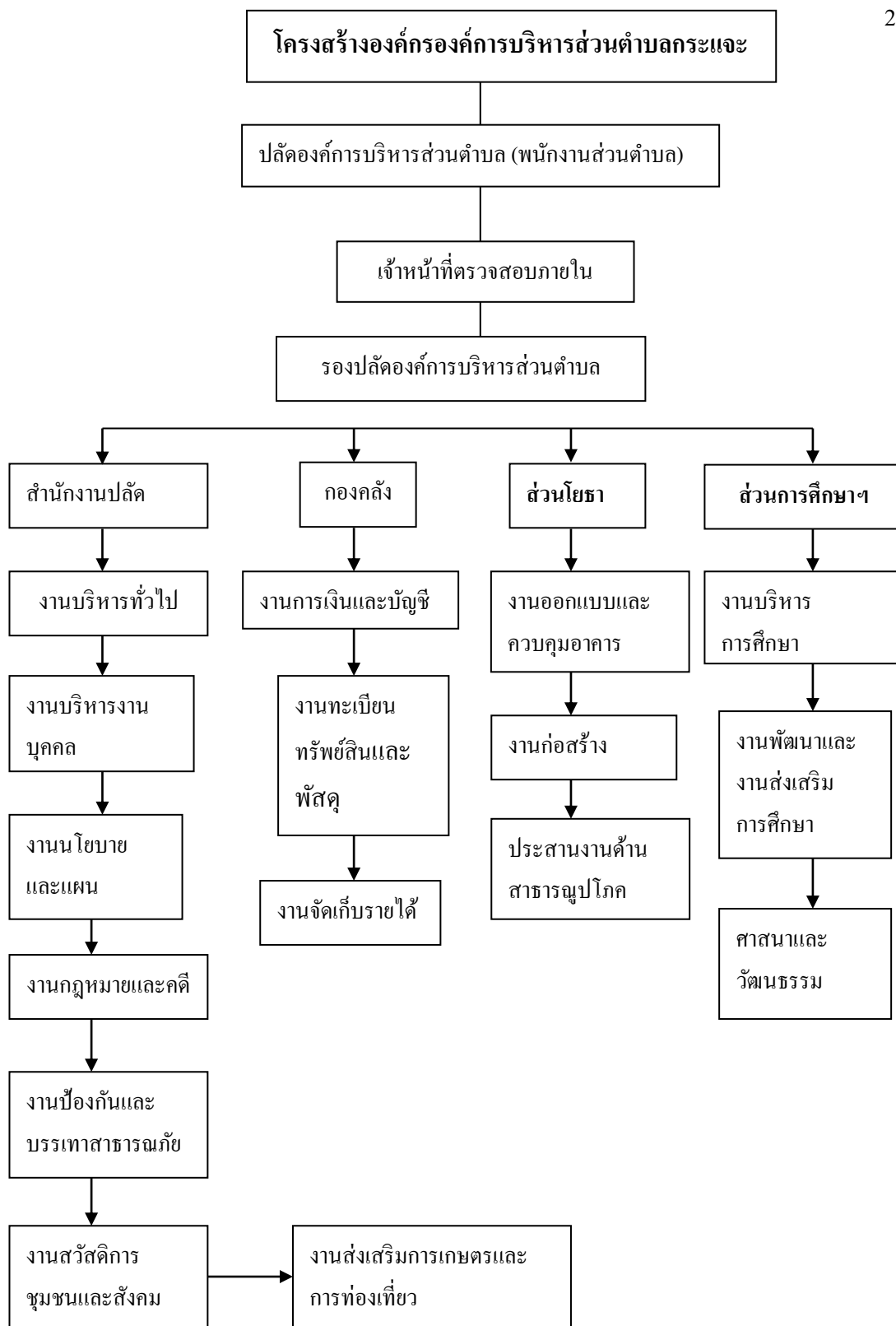
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จำนวน 3 กลุ่ม

กลุ่มเยาวชนหมู่บ้าน จำนวน 1 กลุ่ม

กลุ่มออมทรัพย์เงินล้าน จำนวน 11 กลุ่ม



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ



ภาพ 3 โครงสร้างองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

วิสัยทัศน์

“เกษตรคุณภาพ ชุมชนนำอยู่คู่คุณธรรม ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง เรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน”

ยุทธศาสตร์และพันธกิจ

ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
ให้ความรู้กับกลุ่มเกษตรกร เกี่ยวกับการผลิต การพัฒนาคุณภาพผลผลิตการเกษตร
ส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพของเกษตรกร

ส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ส่งเสริมให้ประชาชนห่างไกลยาเสพติด

ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชน

ส่งเสริมการออกกำลังกาย

ส่งเสริมความรักความสามัคคีในครอบครัว

ส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชน ให้เรียนรู้ได้เต็มตามศักยภาพ

ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับประชาชนในชุมชน

อนุรักษ์ประเพณี/ วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

ส่งเสริมให้ประชาชนน้อมนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน
เป็นตำบลที่สะอาด สภาพแวดล้อมดีน่าอยู่

ประชาชนร่วมดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมร่วมกับท้องถิ่นในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ป่าชุมชน และชาวดึกดำบรรพ์ห้าพันปี

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ส่งเสริมการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และ

ผู้ด้อยโอกาส

ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษา กระตุ้นให้มีความตื่นตัว และให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจกลุ่ม

อาเซียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุกัญญา มีแก้ว (2554) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือตำบลประแสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2553 (Core Team) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย งานบริการข้อมูลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (ขนาดตัวอย่าง = 100 ตัวอย่าง) งานบริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ขนาดตัวอย่าง = 88 ตัวอย่าง) และงานบริการอินเทอร์เน็ต (ขนาดตัวอย่าง = 62 ตัวอย่าง) ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม 2553 ผลการประเมิน ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง งานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่นพบว่า ได้คะแนน 7 คะแนน โดยแยกแต่ละงานดังนี้

1. งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ พอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.48 หรือร้อยละ 89.90
2. งานบริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.84 หรือร้อยละ 96.80
3. งานบริการอินเทอร์เน็ต ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย = 4.56 หรือร้อยละ 91.20

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษามีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานดังนี้

1. ควรจัดให้มีการบริการเคลื่อนที่ทุก ๆ งานบริการ
2. ควรจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
3. ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ
4. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง เพื่อความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2530) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ผลการศึกษาปรากฏว่า องค์ประกอบที่มีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านตัวเจ้าหน้าที่ 2) องค์ประกอบด้านตัวผู้รับบริการ 3) สภาวะแวดล้อมในการติดต่องาน และ 4) อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าประชาชนที่มารับบริการร้อยละ 43.8 ไม่พอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ประชาชนที่มารับบริการร้อยละ 56.2 มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่างๆ ได้แก่ สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร ภาระเบียด ขอบบังคับที่ล่าช้า รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

ดนัย บุญตอบ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม เป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้ คือ ด้านระบบ

การให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจในแต่ละด้านนั้น สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ด้านระบบให้บริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงในด้าน ประชาสัมพันธ์ และการบอกทิศทางของการเข้ารับบริการ การประยุกต์ระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ ในระบบการให้บริการ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อ ป้องกันความซ้ำซ้อนในขั้นตอนของการให้บริการในด้านบุคลากรที่ให้ บริการนั้น เจ้าหน้าที่ควร แนะนำชี้แจงในเรื่องของขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งคอยดูแลเอาใจใส่ อย่างเท่า เทียมกัน และด้านสถานที่ เทศบาลควรมีการจัดสื่อ โทรทัศน์ไว้ให้ผู้ให้บริการรับชมในขณะที่รอรับ การบริการ ควรมีสื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่มให้ เพียงพอ และเป็นระเบียบ ต่อผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่

ศิรินาท ศุภบุญ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพการบริหาร จัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนและความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนา เด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยได้ทำการ วิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมมี ประสิทธิภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ราชด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้าน กิจการนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานธุรการ การเงินและพัสดุ ด้านงานวิชาการ ด้านงานบุคลากร และด้านงานความสัมพันธ์กับ ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยประชาชนมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติหน้าที่และการดูแลเด็กในแต่ละวันของผู้ดูแลเด็กมากที่สุด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีแนวโน้มว่าประสิทธิภาพการบริหาร จัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กยิ่งสูงขึ้น จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น

ชนะดา วีรพันธ์ (2555) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ในภาพรวม ด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ โดยเฉพาะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ทิฆัมพร อาบสุวรรณ (2552) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงาน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด จากผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด พบว่า ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตราดในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตราดในด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ

ไพวัลย์ ชลาชัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จากการศึกษาที่มีปัจจัยบางประการ ที่ผู้บริหารของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ต้องให้ความสนใจมากขึ้น ในเรื่องการได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดีเมื่อมาติดต่อ และพนักงานเทศบาลมีความกระตือรือร้นในการบริการ เพื่อการให้บริการเป็นประโยชน์กับประชาชนได้มากที่สุด

มีปัจจัยบางประการที่ผู้บริหารของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัด ตราด ที่ต้องทำการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเหล่านี้ การให้บริการมีความรวดเร็ว และมีกลองรับฟังความคิดเห็นจาก ประชาชนเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ และเพื่อการ ให้บริการเป็นประโยชน์กับประชาชนอย่างสูงที่สุด

จากการศึกษามีปัจจัยบางประการที่ผู้บริหารของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลอง ใหญ่ จังหวัดตราด ต้องให้ความสนใจมากขึ้น ในเรื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตลอดเวลา ที่มาติดต่อ กิริยาสุภาพ อ่อนน้อม ทั้งกิริยาและวาจา และพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ และเพื่อการ ให้บริการ เป็นประโยชน์กับประชาชนได้มากที่สุด

จากการศึกษามีปัจจัยบางประการที่ผู้บริหารของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ต้องให้ความสนใจมากขึ้น ในเรื่องการ ที่มีพนักงานมีความรู้ในด้านวิชาการ เป็นอย่างดี และพนักงานการแต่งการสุภาพเรียบร้อย เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ และเพื่อการ ให้บริการเป็นประโยชน์กับประชาชน ได้มากที่สุด

จากการศึกษามีปัจจัยบางประการที่ผู้บริหารของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอ คลองใหญ่ จังหวัดตราด ต้องให้ความสนใจมากขึ้น สนใจพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ เพื่อการ ให้บริการเป็นประโยชน์กับประชาชน ได้มากที่สุด

วารุณี อภิชาติบรรลือ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของพนักงาน เทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล เมืองจันทบุรีต่อการ ให้บริการพนักงานเทศบาลอยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก เมื่อจำแนก ความสำคัญ พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญการให้คำแนะนำหน่วยงาน สถานที่ เรื่องที่มาติดต่อ เป็นอันดับที่ 1 และในการต้อนรับอย่างดีเมื่อมา ติดต่อเป็นอันดับที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลต่อพฤติกรรมของพนักงานเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อจำแนกความสำคัญ พบว่า พนักงานให้การต้อนรับด้วยดีและสม่ำเสมอ เป็นอันดับที่ 1 และให้บริการอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถและมีความอดทน เป็นอันดับ 2 ผล การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาบุคลากรของพนักงานเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อจำแนกความสำคัญ พบว่า การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเป็นอันดับ 1 และมีความรู้ด้านวิชาการเป็นอย่างดี เป็นอันดับ 2

ทิวา ประสุวรรณ (2547) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของพนักงาน ส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ที่เข้ารับบริการ โดยมีการศึกษา อยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ซึ่งมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500-5,000 บาท ต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรม ผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียน ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้าน ระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนตำบลบ้านแลง ที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์กรบริหารส่วน ตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ ใน การเข้ารับบริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .50

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการดีที่สุดคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยด้านการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์และด้านสถานที่ให้บริการ ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่อยู่อาศัย และประเภทงานที่มาใช้บริการแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

ชวลิต ธนิตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม รองลงมาคืองานทะเบียนราษฎร และงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องนำประเด็นดังกล่าวมาวางแผนปรับปรุงพัฒนา โดยจะต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรมครูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงและตกแต่งสิ่งแวดลอมในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักผ่อนนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และเพื่อเป็นการ

พัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจำเป็นจะต้องจัดให้มีโครงการพัฒนาและ
ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องต่อไป

วันชัย แก้วศิริ โภภิต (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย พบว่า การให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ
อยู่ในระดับที่มากที่สุด 2 ด้าน คือด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยด้าน
ระบบการให้บริการเท่ากับ 3.66 สำหรับค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากับ 3.45 และเมื่อ
เปรียบเทียบข้อมูลทางสถานภาพกับความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ อาชีพและรายได้/ เดือน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ต่างกัน แต่ด้านการศึกษามีความแตกต่างกันโดยประชาชน
ที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขต
ทุ่งครุน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส., ปวท. รวมทั้งผลการทดสอบ
สมมุติฐานยอมรับสมมุติฐานที่ว่า ประชาชนเขตทุ่งครุที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ
บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุแตกต่างกันและปฏิเสธสมมุติฐานที่ว่า ประชาชนเขตทุ่งครุที่มีเพศ
อายุ อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตทุ่งครุแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 4,693 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ, 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำนวน 369 คน โดยการคำนวณด้วยสูตร ของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{array}{lll} \text{เมื่อ} & n & = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ & N & = \text{จำนวนหน่วยประชากร} \\ & e & = \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้} \\ & n & = \frac{N}{1 + Ne^2} \end{array}$$

$$\begin{array}{lll} \text{โดย} & n & = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\ & N & = \text{จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา} \\ & e & = \text{ความผิดพลาดที่ยอมรับได้} \end{array}$$

$$\begin{array}{lll} \text{แทนค่า} & n & = \frac{4,693}{1 + (4,693)(.05)^2} \\ & n & = 369 \text{ คน} \end{array}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำนวน 369 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน มีสูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม
1. บ้านปากน้ำกระแจะ	366	29
2. บ้านยางระหง	568	45
3. บ้านนาซา	635	50
4. บ้านอู่ตะเภา	367	29
5. บ้านเนินพรวด	269	21

ตารางที่ 3 (ต่อ)

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม
6. บ้านโกรก	565	44
7. บ้านหมื่นช่อง	539	42
8. บ้านหนองแหวน	442	35
9. บ้านหนองบัว	367	29
10. บ้านเนินมณฑา	399	31
11. บ้านหนองบัวโน	176	14
รวม	4,693	369

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จากนั้นมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ คือ

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผอ.ศูนย์จันทบุรี

3.2 นายประจวบ เหมเวช นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

3.3 จำเอกปริญา นกสุนทร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยภาพรวม 0.81

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้ที่มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ให้ครบจำนวนตามกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 369 คน

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย

3. ทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ และสำหรับตอนที่ 3 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย อ้างอิงจากคู่มือการทำปัญหาพิเศษ สำหรับนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2551 ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) กรณีนี้อ้างอิงเป็น 5 ระดับ กำหนดค่าคะแนนของคำตอบไว้แน่นอน คือ ค่าคะแนนมากที่สุด, ค่าคะแนนมาก, ค่าคะแนนปานกลาง, ค่าคะแนนน้อย และค่าคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งการหาค่าระดับเกณฑ์การแปลผลโดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 8 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีจำนวน 369 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (369 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	120	32.52
หญิง	249	67.48
2. อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	44	11.92
15-30 ปี	74	20.05
31-45 ปี	132	35.77
46-60 ปี	96	26.02

61 ปีขึ้นไป	23	6.23
ตารางที่ 4 (ต่อ)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (369 คน)	ร้อยละ (100.00)
3. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	116	31.44
มัธยมศึกษาตอนต้น	122	33.06
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	47	12.74
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	24	6.50
ปริญญาตรี	57	15.45
สูงกว่าปริญญาตรี	3	.81
4. อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	24	6.50
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	36	9.76
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	16	4.34
นักเรียน/ นักศึกษา	52	14.09
เกษตรกร	174	47.15
อาชีพอื่น ๆ	67	18.16
5. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	80	21.68
5,000-10,000 บาท	181	49.05
10,001-15,000 บาท	70	18.97
15,001-20,000 บาท	24	6.50
20,001-25,000 บาท	4	1.08
สูงกว่า 25,000 บาท	10	2.71

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.48 และเพศชาย ร้อยละ 32.52 มีอายุ 31-45 ปี ร้อยละ 35.77 รองลงมาคือ อายุ 46-60 ปี ร้อยละ 26.02 อายุ 15-30 ปี ร้อยละ 20.05 อายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 11.92 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.23 มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 33.06 รองลงมา

คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน ร้อยละ 31.44, ปริญญาตรี ร้อยละ 15.45, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 12.74 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 6.50 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.81 ตามลำดับ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 47.15 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 18.16, อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 14.09, อาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ร้อยละ 9.76, อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.50 และผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจร้อยละ 4.34 ตามลำดับ รายได้ 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 49.05 รองลงมา รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 21.68, รายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 18.97, รายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 6.50, รายได้ สูงกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 2.71 และ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 1.08 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	.61	มาก	2
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.14	.59	มาก	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	.57	มาก	3
ภาพรวม	4.05	.53	มาก	

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .53$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = .59$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .61$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = .57$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน
การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมี ความคล่องตัว	105 (28.46)	140 (37.94)	119 (32.25)	5 (1.36)	0 (0.00)	3.94	.81	มาก	4
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	65 (17.62)	206 (55.83)	86 (23.31)	12 (3.25)	0 (0.00)	3.88	.73	มาก	5
3. ความชัดเจนในการ อธิบายชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	141 (38.21)	137 (37.13)	76 (20.60)	14 (3.79)	1 (0.27)	4.09	.87	มาก	2
4. ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียม กัน)	145 (39.30)	151 (40.92)	63 (17.07)	8 (2.17)	2 (0.54)	4.16	.82	มาก	1
5. ระยะเวลาการ ให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	123 (33.33)	158 (42.82)	80 (21.68)	6 (1.63)	2 (0.54)	4.07	.81	มาก	3
ภาพรวม						4.03	.61	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน

การให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\square \square \bar{X} = 4.03, SD = .61$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในเรื่องความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.16, SD = .82$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.09, SD = .87$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.07, SD = .81$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94, SD = .81$) และความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.88, SD = .73$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	163 (44.17)	147 (39.84)	57 (15.45)	2 (0.54)	0 (0.00)	4.28	.74	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	161 (43.63)	144 (39.02)	61 (16.53)	2 (0.54)	1 (0.27)	4.25	.77	มากที่สุด	2

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	120 (32.52)	177 (47.97)	66 (17.89)	6 (1.63)	0 (0.00)	4.11	.75	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	27 (34.42)	148 (40.11)	83 (22.49)	11 (2.98)	0 (0.00)	4.06	.83	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการ โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	114 (30.89)	146 (39.57)	102 (27.64)	6 (1.63)	1 (0.27)	3.99	.82	มาก	5
ภาพรวม						4.14	.59	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = .59$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .74$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, $SD = .77$) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = .75$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับ

ความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = .83$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = .82$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	98 (26.56)	170 (46.07)	92 (24.93)	5 (1.36)	4 (1.08)	3.96	.82	มาก	4
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	197 (18.43)	97 (53.39)	97 (26.29)	6 (1.63)	1 (0.27)	3.88	.72	มาก	7
3. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	91 (24.66)	181 (49.05)	85 (23.04)	12 (3.25)	0 (0.00)	3.95	.78	มาก	5
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อ การติดต่อใช้บริการ	113 (30.62)	159 (43.09)	93 (25.20)	39 (0.81)	1 (0.27)	4.03	.78	มาก	2
5. ป้ายระบุข้อความบอกจุด บริการ/ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	134 (36.31)	117 (31.71)	106 (28.73)	11 (2.98)	1 (0.27)	4.01	.89	มาก	3
6. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับ บริการและผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, บริการ เครื่องดื่ม	85 (23.04)	179 (48.51)	88 (23.85)	17 (4.61)	0 (0.00)	3.90	.80	มาก	6
7. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	141 (38.21)	130 (35.23)	91 (24.66)	5 (1.36)	2 (0.54)	4.09	.85	มาก	1
ภาพรวม						3.97	.57	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = .57$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในเรื่องความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.09$, $SD = .85$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .78$) ป้ายระบุข้อความบอกจุดบริการ/ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = .89$) สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .82$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .78$) . มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการและผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, โทรศัพท์, บริการเครื่องดื่ม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = .80$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.17$, $SD = .72$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	120	4.43	.66	2.158	.062
หญิง	249	4.29	.56		

$P \leq .05$

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .06 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	7.71	1.93	5.69	.298
ภายในกลุ่ม	364	123.31	.339		
รวม	368	131.02			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	4.83	.965	2.776	.178
ภายในกลุ่ม	363	126.20	.348		
รวม	368	131.02			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	1.95	.39	1.098	.361
ภายในกลุ่ม	363	129.07	.356		
รวม	368	131.02			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนก
ตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	7.27	1.454	4.26	.288
ภายในกลุ่ม	363	123.75	.341		
รวม	368	131.02			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตาม
รายได้พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลกระแจะ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี” เป็นผลเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ได้อย่างตรงจุด ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จึงจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนจาก 11 หมู่บ้านในตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 369 คน โดยใช้สูตร ของ Yamane (1973) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี
3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-45 ปี มากที่สุด โดยส่วนใหญ่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพเกษตรกรมากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าหัวใจของการให้บริการของการจัดการบริหารองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนคือ ผู้ให้บริการ ที่จะต้องให้บริการด้วยหัวใจ และจิตอาสา รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจและเกิดความรู้ต้องการมาใช้บริการซ้ำ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของศรัญญา บัวสุวรรณ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินาท ศุภบุญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอมืออ่าทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีรพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของชัชฌิมพร อาบสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนะดา วีรพันธ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจต่อการ

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของทิวา ประสุวรรณ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิวา ประสุวรรณ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคืออยู่แล้ว แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและจะต้องมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรมีนโยบายปลูกจิตสำนึก และวัฒนธรรมในการให้บริการ
3. ควรมีนโยบายปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. นำผลการวิจัยครั้งนี้ เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ต่อไป
2. กำหนดให้มีการจัดทำลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานทุกงาน
3. ควรจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างเหมาะสม
4. ทำการพัฒนาสถานที่ และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะอย่างเหมาะสม
5. ดำเนินโครงการ 5ส และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะมีผลการวิจัยที่ต่อเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
2. ศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติ สามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น
3. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะ
4. ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะ

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดขอนแก่น.(2541). *กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.kklocal.net/>.
- คำจัด สมรรถนัญญ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษา
ความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิท พวงงาม. (2552). *คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน*.
นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2553 (Core Team). (2553). *ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด
ขอนแก่น*. ขอนแก่น: สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ
จังหวัดกาฬสินธุ์*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐยา สุภณิรัตติชัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขต
บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดนัย บุญตอบ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ*, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ทิจัมพร อาบสุวรรณ. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรรณการกรบริหารส่วนตำบลบ้านแดง. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- นฤมล เมืองเดช. (2550). *บทบาทสตรีกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นในอำเภอสันกำแพงจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.*
- นเร เหล่าวิชา. (2539). *การศึกษารูปแบบการพัฒนาโครงการสุพรรณบุรี: พื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.*
- ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2535). *การปกครองท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ครุสภา.*
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2526). *การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.*
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2530). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วันชัย แก้วศิริ โกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วารุณี อภิชาติบรรลือ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิญญู อังคนารักษ์. (2518). *แนวความคิดในการกระจายอำนาจปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย.*

- วิทยา ศิริชาติวาปี. (2548). *การศึกษาความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดทำผังเมืองของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศัญญา บัวสุวรรณ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิรินาท สุขบุญ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุเทพ สังข์เพชร. (2540). *เอกสารการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการการพยาบาลและบริการสุขภาพที่ประทับใจ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภัทร เรืองศรี. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ. (2557). *สภาพและข้อมูลพื้นฐาน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.krajae.go.th/index.php>.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Arnold, E., Price, L., & Zinkhan, G. (2002). *Consumers*. Boston: McGraw-Hill.
- Hinshaw, A. S., & Atwood, J. R. (1982). A patient satisfaction instrument: Precision by replication. *Nursing Research*, 31(3), 170-175.
- Holloway, W. V. (1951). *State and local government in the United States*. New York: McGraw-Hill.

- Katz, E., & Danet, B. (Eds.). (1978). *Bureaucracy and the public: A reader in official-client relations*. New York: Basic Books.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mullins, L. J. (1985). *Management and organizational behavior*. London: Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Robson, W. A. (1953). *Local government in encyclopedia of social science* (Vol. X). New York: The Macmillan Company.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative behavior*. New York: The McMillan.
- Wit, D. (1967). *A comparative survey of local government and administration*. Bangkok: Kurusapha.
- Yameme, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบบสอบถามของท่านถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคล ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริง หรือถูกต้องที่สุดสำหรับตัวท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 15 ปี () 2. 15-30 ปี
() 3. 31-45 ปี () 4. 46-60 ปี () 5. 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
() 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 4. นักเรียน/นักศึกษา
() 5. เกษตรกร () 6. อาชีพอื่น ๆ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000-10,000 บาท
() 3. 10,001-15,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
() 5. 20,001-25,000 บาท () 6. สูงกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
6. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการและผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, บริการเครื่องดื่ม					
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้					

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม