

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม
จังหวัดตราด

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นารี
ศูนย์นวัตกรรมกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

๗๑ ๐๑๐๔๐๕๖

๗๐ ๑๖๗๗๘๑
- ๗ ก.ค. ๒๕๕๗

๓๓๙๕๘๓

เคื่องบริการ

๕๑ ค.ค. ๒๕๕๗

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตุลาคม ๒๕๕๖

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยฉบับนี้ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด (People's Satisfaction Towards the Service of Thagum Subdistrict Administration Organization Trat Province) สำเร็จได้ด้วยดี ได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสมทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างช่วยตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วมช่วยอนุเคราะห์ทำให้งานเรียบร้อยสำเร็จด้วยดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ

ตุลาคม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด และข้อเสนอแนะต่อการรับบริการของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มรับผิดชอบจำนวน 215 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 54 ข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2556 ที่มาใช้บริการ ณ งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานจัดเก็บค่าน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 3 ฝ่ายงาน มีดังนี้

1. งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก อันดับ 2 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก

2. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับมาก อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 เมื่อจำแนกตามงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย

สารบัญ..... ง

สารบัญตาราง..... ฉ

สารบัญภาพ..... ช

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	คำถามในการวิจัย.....	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	6
	สภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม.....	8
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
	หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	23
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนหมู่บ้านและประชากร.....	10
2 รายรับ.....	10
3 อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพด้านการเกษตร.....	11
4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำนวน 2 ศูนย์.....	11
5 โรงเรียนในพื้นที่.....	12
6 องค์กรทางศาสนา.....	12
7 สาธารณสุข.....	12
8 การไฟฟ้า.....	13
9 แหล่งน้ำ.....	13
10 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	29
11 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์.....	31
12 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน.....	31
13 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษีค่าน้ำประปา.....	39
14 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามฝ่ายงานบริการ โดยรวม ทุกมิติคุณภาพการบริการ.....	43
15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์.....	44
16 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน..... 47
18	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน. 47
19	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน..... 50
20	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการจัดเก็บค่าน้ำประปา..... 50

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่นและยังก่อให้เกิดการปฏิบัติในหลาย ๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครองและสังคมเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้น จะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิทั้งพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรมภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการใช้งานใช้บริการของภาครัฐ ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปลอดภัย ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น โดยภายใต้กรอบแนวการปฏิรูประบบราชการ ได้มีการปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่สำคัญคือ บทบาทภารกิจและวิธีการบริหารบุคคลภาครัฐ ปรับระบบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด (เทศบาลตำบลเวียงคำ จังหวัดเชียงราย, 2555)

องค์การบริหารส่วนตำบลถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ได้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลใช้บังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ คือ สภาตำบล ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลอันได้แก่ 1) สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท และ 2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มี

รายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ผ่านมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท โดยได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญยิ่งในการบริหารงานพัฒนาในระดับตำบล เป็นองค์การที่ได้รับการคาดหวังว่าจะเป็นหลัก เป็นแกนนำที่สำคัญในการพัฒนาที่จะแก้ไขปัญหาทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในระดับตำบล ตลอดจนกระตุ้นให้ประชาชนในพื้นที่ได้ตื่นตัวและร่วมกิจกรรมพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในระดับตำบล (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้และตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งคือ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี มุ่งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล มีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงควรมีข้อมูลของผลการบริการประชาชนในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าว จึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด เพื่อเป็นประโยชน์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการให้การบริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ได้รับการพัฒนาให้เป็นที่น่าพอใจยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม 3 งาน ได้แก่ 1) งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) งานจัดเก็บค่าน้ำประปา

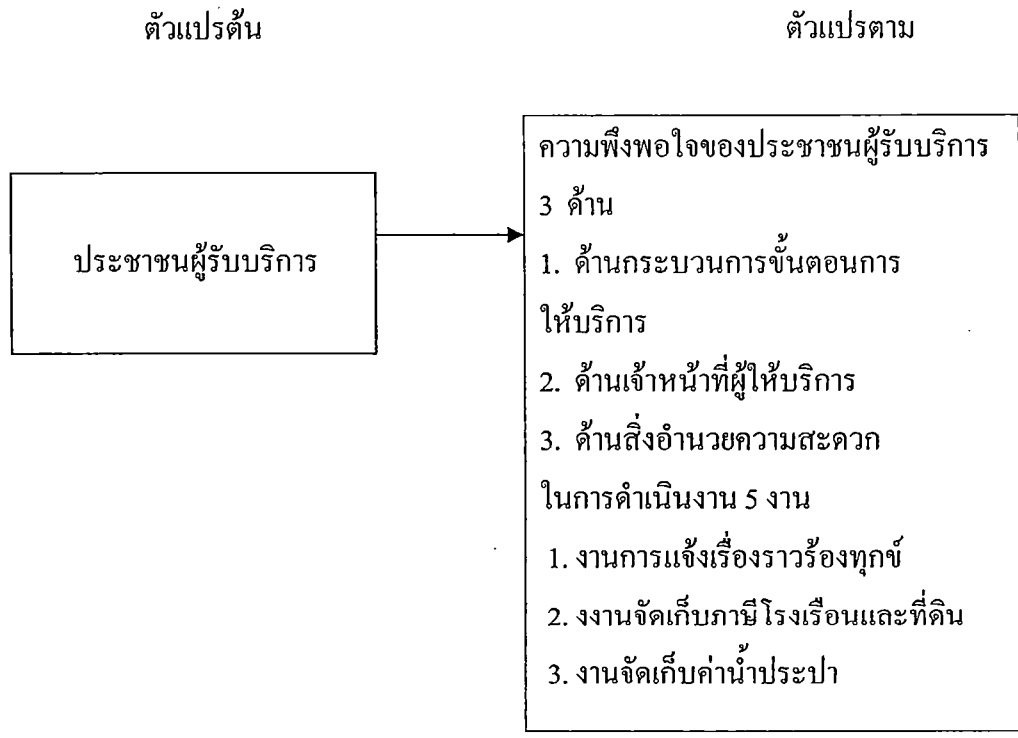
คำถามในการวิจัย

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ใน 3 ด้าน ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1อยู่ในระดับใด
3. ข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลท่ากุ่ม ใน 3 งาน ตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 มีอะไรบ้าง

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) กำหนด 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ใน 3 งาน ได้แก่ 1) งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) งานจัดเก็บค่าน้ำประปา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม เพื่อนำเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด ให้มีคุณภาพทั้งด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่และ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ทราบถึงข้อเสนอแนะของการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลในพัฒนางาน 3 งาน ได้แก่ งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานจัดเก็บค่าน้ำประปา ให้เกิดคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นที่ยังพอใจและประทับใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดตามกรอบแนวพัฒนาประเมินผลมิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานของส่วนงานบริการ 3 งาน ได้แก่ 1) งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) งานจัดเก็บค่าน้ำประปา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด มีจำนวนทั้งสิ้น 4,714 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูป ได้จำนวน 219 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2556 ที่มาใช้บริการ ณ งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ งานจัดเก็บค่าน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและทางลบของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉย ๆ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

2. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด ใน 3 ฝ่ายงาน ได้แก่ 1) งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) งานจัดเก็บค่าน้ำประปา

3. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากคุณภาพการให้บริการโดยรวม โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน

ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกในการใช้บริการ กระบวนการบริการที่ดีต่อเนื่องและเป็นระบบแบบแผนเพื่อมีประสิทธิภาพในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการแบบต่อเนื่อง

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ อธิยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การต้อนรับและการให้บริการด้านความสุภาพ เอาใจใส่และการแสดงมารยาทที่ดีในขณะให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวกสบาย และความเพียงพอของสถานที่ต้อนรับ สถานที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ความพร้อมด้านอุปกรณ์ วัสดุใช้สอย ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในส่วนงานที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบริการเสริมขณะรอรับบริการ ได้แก่ บริการเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

4. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่ากุ่ม จังหวัดตราด ได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. บริบทขององค์กรปกครองส่วนตำบล
2. สภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดหลักการเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทขององค์กรปกครองส่วนตำบล

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น แต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ขึ้น เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการ จึงถูกยกเลิก โดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2509 แล้วจัดระเบียบการบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 จัดระเบียบบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า “สภาตำบล” บทบาทของสภาตำบลเพิ่มมากขึ้นเมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชนในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงการบริหารงานของสภาตำบลให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้นและสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยส่งผลสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 2 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ความหมายของการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเองเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ(Decentralization) (สุกัญญา มีแก้ว, 2554)

ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ปัจจุบันมีการแก้ไขคือฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้ มีทรัพย์สิน มีรายได้เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท

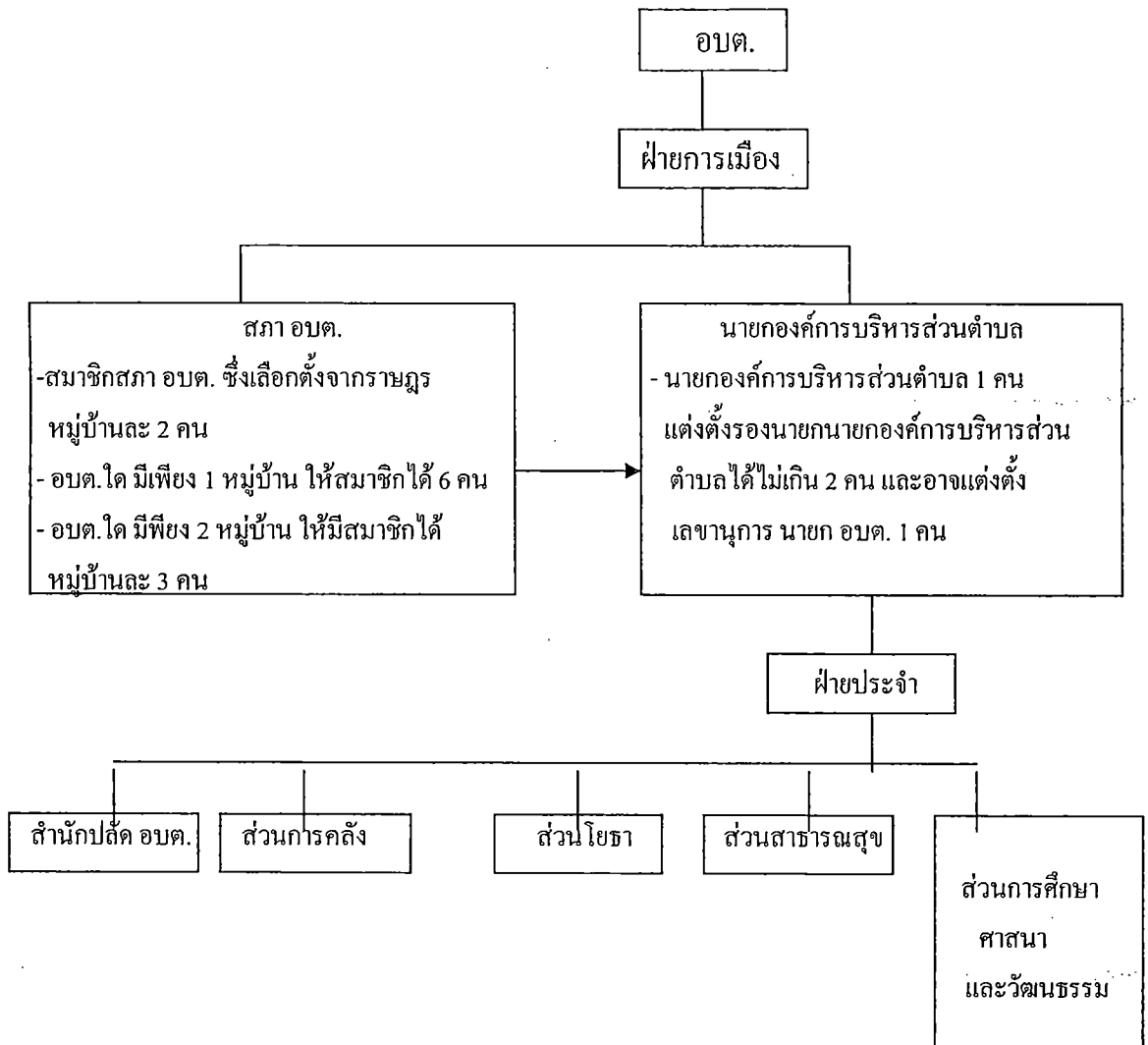
แนวคิดหลักการของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีหลักการสำคัญคือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการโดยอิสระภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายการกระจายอำนาจที่กำหนดในการบริหารมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ (สุกัญญา มีแก้ว, 2554)

1. มีความเป็นนิติบุคคล มีองค์การเป็นนิติบุคคล เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน มีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สินและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง
2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน เป็นหลักการที่สำคัญของการกระจายอำนาจการปกครอง มีอำนาจอิสระมีการปฏิบัติงานตามภารกิจของตนเองในการกำหนดนโยบายและต้องสนใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตามกฎหมายกำหนดและมีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติและบริหารกิจการอันเป็นหน้าที่ของตน
3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการเลือกตัวแทนเป็นผู้บริหารและทำหน้าที่นิติบัญญัติและการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของท้องถิ่น
4. มีงบประมาณของตนเอง มีรายได้ในการจัดเก็บรายได้และมีอำนาจในการบริหารงบประมาณ เป็นการได้รับการมอบอำนาจในการตัดสินใจ ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้การบริหารและการบริการประชาชน ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ปัจจุบันมีการแก้ไขคือฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 แบ่งออกเป็นฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำดังภาพที่ 2 (กระทรวงมหาดไทย, 2545)



ภาพที่ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทสำคัญในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายกระจายอำนาจที่กำหนดไว้ ภารกิจที่สำคัญในลักษณะพัฒนาตำบล เพื่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในตำบลโดยทั่วไปมี 6 ด้าน ดังนี้ (กระทรวงมหาดไทย, 2545)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง การควบคุมอากาศ
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม การศึกษา การสาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย

และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ได้แก่ การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการดูแล โบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

สภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

ข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม (2555) จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจากสภาตำบลท่ากุ่ม วันที่ 16 ธันวาคม 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการจัดตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล

ขนาด / ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เลขที่ 165 หมู่ที่ 1 ตำบลท่ากุ่ม อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด อยู่ห่างจากอำเภอเมืองตราด ประมาณ 16 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 150,000 ไร่ หรือประมาณ 240 ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศ

ตำบลท่ากุ่มมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม และที่ราบเชิงเขา พื้นที่ด้านตะวันออกติดต่อกับเทือกเขาบรรทัด เหมาะสมกับการทำการเกษตรกรรมและกสิกรรม เพาะเลี้ยงสัตว์

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลด่านชุมพล อำเภอโป่งไร่ จังหวัดตราด
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลตะกวด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ประเทศกัมพูชาประชาธิปไตย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลท่าพริก ตำบลเนินทราย และตำบลห้วยแร้ง อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

จำนวนหมู่บ้านและประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้านและประชากร

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร			จำนวน หลัง คาเรือน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน	เบอร์โทร
		ชาย	หญิง	รวม			
1	บ้านจันทิ	160	335	694	239	พจอ.สิทธิชัย วงษ์ทอง	08-9914-๖6119
2	บ้านเสม็ดแดง	125	149	274	151	นายชงค์ อภิบาลศรี	08-9247-0195
3	บ้านท่ากุ่ม	226	240	466	245	นายเล็ก พิมพิริยะ	08-1782-5465
4	บ้านทุ่งไก่อัด	439	440	879	315	นายสมบัติ สังข์เอี้ยด	08-7135-7419
5	บ้านหนองปรือ	300	296	596	238	นายพิศาล เรศสุข	08-9027-5979
6	บ้านคลองขวาง	378	165	743	198	นายจำเริญ โถรัตน์	08-1293-2987
7	บ้านคลองซัด	194	206	400	218	นายทวีป กุมภะ	08-6147-7211
8	บ้านเขาพลู	350	338	688	232	นายปัญญา อิ่มอุไร	08-9401-1811
รวม		2,3	2,36	4,74	2,03		
		72	9	1	6		

รายรับ

ตารางที่ 2 รายรับ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม					
งบรายรับ - รายจ่ายตามงบประมาณ ประจำปี 2554					
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 – 30 กันยายน 2555					
		ประมาณการ	รายรับจริง	+	สูง
				-	ต่ำ
ก. รายรับตามประมาณการ					
	- หมวดภาษีอากร	166,000.-	171,153.45	+	5151.45
	- หมวดค่าธรรมเนียมค่าปรับและ ใบอนุญาต	-	-		
	- หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	51,000.-	136,929.61	+	85,929.61

ตารางที่ 2 (ต่อ)

- หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค และการพาณิชย์	800,000.-	965,913.-	+	165,913.-
- หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	150,000.-	194,824.20	+	44,824.20
- ภาษีจัดสรร	9,333,000.-	8,586,762.56	-	746,237.44
- หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	6,100,000.-	5,863,963.-	-	236,037.-
รวมเงินรายรับตามประมาณการ ทั้งสิ้น	16,600,000.-	15,919,545.86	-	680,454.18
เงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุ วัตถุประสงค์		5,025,318.-		
รวมเงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดย ระบุวัตถุประสงค์		5,025,318.-		
รวมเงินรายรับทั้งสิ้น		20,944,863.82		

สภาพเศรษฐกิจ

ตารางที่ 3 อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพด้านการเกษตร

อาชีพ	จำนวนครัวเรือน	ร้อยละ
ทำการเกษตร	964	57.64
ค้าขาย	90	0.05
ประมง (เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ)	86	5.14
อื่นๆ	532	31.81

ด้านการศึกษา

ตารางที่ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลทากุ่ม จำนวน 2 ศูนย์

ที่	ชื่อโรงเรียน	สถานที่ตั้ง	จำนวนเด็ก	จำนวนผู้ดูแล	หมายเหตุ
1	ศูนย์ รร. วัชรคุณดิศดาราม	หมู่ 1 บ้านจันทิ หมู่ 6	43	2	
2.	ศูนย์ รร. คลองขวาง	บ้านคลองขวาง	40	2	

ตารางที่ 5 โรงเรียนในพื้นที่

ที่	ชื่อโรงเรียน	สถานที่ตั้ง	จำนวนนักเรียน	จำนวนครู	หมายเหตุ
1.	โรงเรียนวัดสุวรรณจิตตาราม	หมู่ 1 บ้านจันทิ	212	17	ขยายโอกาส อนุบาล - ม.3
2.	โรงเรียนคลองขวาง	หมู่ 6 บ้านคลองขวาง	255	9	ขยายโอกาส อนุบาล - ม.3
3.	โรงเรียนบ้านทุ่งไก่อัดัก	หมู่ 4 บ้านทุ่งไก่อัดัก	70	6	อนุบาล - ป.6
4.	โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านท่ากุ่ม	หมู่ 3 บ้านท่ากุ่ม	69	7	อนุบาล - ป.6

ตารางที่ 6 องค์กรทางศาสนา

ที่	ศาสนสถาน	สถานที่ตั้ง	หมายเหตุ
1.	วัดสุวรรณจิตตาราม	หมู่ 1 บ้านจันทิ	ไม่มีอุโบสถ ไม่มีอุโบสถ
2.	วัดทุ่งไก่อัดัก	หมู่ 4 บ้านทุ่งไก่อัดัก	
3.	วัดคลองขวาง	หมู่ 6 บ้านคลองขวาง	
4.	สำนักสงฆ์ท่ากุ่ม	หมู่ 3 บ้านท่ากุ่ม	

ตารางที่ 7 สาธารณสุข

ที่	ชื่อ	จำนวนบุคลากร	พื้นที่รับผิดชอบ	หัวหน้าโรงพยาบาล
1.	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ตำบลท่ากุ่ม	3	หมู่ 1,2,3,5,7	นายชัยวัฒน์ สัมมา (รักษาราชการแทน)
2.	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านคลองขวาง	3	หมู่ 4,6,8	นายธงชัย ยี่หวา

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

- ถนนลาดยาง	จำนวน	6	สาย
- ถนนคอนกรีต	จำนวน	17	สาย
- ถนนลูกรัง	จำนวน	84	สาย

ตารางที่ 8 การไฟฟ้า

ที่	จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ
1.	1,501	3,756	88.98
	จำนวนครัวเรือนใช้พลังงานโซลาร์เซลล์	ประชากร	คิดเป็นร้อยละ
2.	62	158	3.85

ตารางที่ 9 แหล่งน้ำ

ที่	ชื่อแหล่งน้ำ	จำนวนแหล่งน้ำ	จำนวนครัวเรือนที่ได้รับประโยชน์
1.	บ่อบาดาล	48	239
2.	บ่อน้ำตื้น	4	8
3.	สระน้ำ	35	225
4.	แม่น้ำ / ลำคลอง	27	282
5.	ฝาย	23	177
6.	อ่างเก็บน้ำ	4	90
7.	ระบบประปาหมู่บ้าน	8	303

ด้านความมั่นคง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม มีพื้นที่ที่ติดต่อกับประเทศกัมพูชา ด้านความมั่นคงในพื้นที่ตำบลท่ากุ่มและพื้นที่ใกล้เคียง มีหน่วยงานด้านความมั่นคงและเจ้าหน้าที่ประจำอยู่หลายฝ่ายประกอบด้วย

หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินตราด (บ้านเนินสูง)

กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 117

ผู้ยามตำรวจภูธรอำเภอเมืองตราด (บ้านท่ากุ่ม)

ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. รถบรรทุกน้ำ 4,000 ลิตร	จำนวน	1	คัน
2. รถบรรทุก 6 ล้อ	จำนวน	1	คัน
3. รถยนต์ส่วนบุคคล	จำนวน	2	คัน
4. เรือท้องแบน	จำนวน	2	ลำ
5. รถจักรยานยนต์	จำนวน	3	คัน
6. ชุดประดมพยาบาล (ems)	จำนวน	1	ชุด

ทิศทางการพัฒนา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์การพัฒนามาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10

(2550 - 2554)

วิสัยทัศน์ประเทศไทย

มุ่งพัฒนาสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Green and Happiness Society) คนไทยมี
คุณธรรมนำความรอบรู้ รู้เท่าทันโลก ครอบครัวยุบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข เศรษฐกิจมี
คุณภาพ เสถียรภาพ และเป็นธรรมสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืนอยู่ภายใต้
ระบบบริหารจัดการประเทศที่มี ธรรมาภิบาล ดำรงไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตยอันมี
พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี”

พันธกิจ

1. พัฒนาคคนให้มีคุณภาพ คุณธรรม นำความรอบรู้อย่างเท่าทัน
2. เสริมสร้างเศรษฐกิจ ให้มีคุณภาพ เสถียรภาพ และเป็นธรรม
3. ดำรงความหลากหลายทางชีวภาพ และสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติ
4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการประเทศให้เกิดธรรมาภิบาลภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทย สู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้
 - การพัฒนาคคนให้มีคุณธรรมนำความรู้ เกิดภูมิคุ้มกัน
 - การเสริมสร้างสุขภาวะคนไทยให้มีสุขภาพ ทั้งกายและใจ มีความสัมพันธ์ทางสังคมและ
อยู่ในสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่

- การเสริมสร้างคนไทยให้อยู่ร่วมกันในสังคม ได้อย่างสันติสุข

2. ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ

- การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
- การเสริมความมั่นคงของเศรษฐกิจชุมชน
- การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชน ในการอยู่ร่วมกันกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสันติและเกื้อกูล

3. ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน

- การปรับโครงสร้างการผลิตเพื่อเพิ่มผลิตภาพ และคุณค่าของสินค้าและบริการบนฐานความรู้และความเป็นไทย
- การสร้างภูมิคุ้มกันของระบบเศรษฐกิจ
- การสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม และการกระจายผลประโยชน์จากพัฒนาอย่างเป็นธรรม

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพและการสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

- การรักษาระบบนิเวศและระบบนิเวศน์
- การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และการพัฒนาที่ยั่งยืน
- การพัฒนาคุณค่าความหลากหลายทางชีวภาพ และภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศ

- การเสริมสร้าง และพัฒนาวัฒนธรรมประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล ให้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีการดำเนินชีวิตในสังคมไทย
- เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชน ให้สามารถเข้าร่วมในการบริหารจัดการประเทศ
- สร้างภาคราชการที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เน้นการบริการแทนการกำกับควบคุมและทำงานร่วมกับหุ้นส่วนการพัฒนา
- การกระจายอำนาจการบริหารจัดการประเทศสู่ภูมิภาค ท้องถิ่น และชุมชน เพิ่มขึ้น
- ส่งเสริมภาคธุรกิจเอกชนให้เกิดความเข้มแข็ง สุจริต และมีธรรมาภิบาล
- การปฏิรูปกฎหมาย กฎระเบียบและขั้นตอน กระบวนการเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเพื่อสร้างความสมดุลในการจัดสรรและประโยชน์จากการพัฒนา

- การรักษาและเสริมสร้างความมั่นคง เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการประเทศสู่คุณภาพ และความยั่งยืน

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนพัฒนาจังหวัด

วิสัยทัศน์

ตราดเมืองสวรรค์แห่งตะวันออก ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
เป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรคุณภาพ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับนานาชาติ
ความร่วมมือทางสังคมและเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างยั่งยืน

พันธกิจ (Mission) จังหวัด

1. เสริมสร้างความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน สังคมมีความปลอดภัย
2. ส่งเสริมเทคโนโลยีการเกษตร การผลิต การแปรรูปและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าเกษตร
3. ส่งเสริมฟื้นฟู อนุรักษ์ และพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ได้มาตรฐาน
4. ส่งเสริมความสัมพันธ์ และความร่วมมือทางสังคมและทางเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

ตราด

วิสัยทัศน์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “เป็นองค์กรที่มีการจัดการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนผู้สังคมอยู่ดีมีสุข เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย และเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความทันสมัย และมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และให้ความสำคัญกับการจัดการความร่วมมือระหว่างท้องถิ่น
3. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

4. พัฒนาเศรษฐกิจฐานราก การค้า การลงทุน และการท่องเที่ยวเข้มแข็ง และมีศักยภาพ ในการแข่งขันกับจังหวัดอื่นๆ โดยยึดหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ กับการพัฒนาแบบองค์รวม

5. ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และเป็น แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

6. พัฒนาระบบโครงข่ายการคมนาคม ระบบบริการสาธารณะ และโครงสร้างพื้นฐาน ให้ทั่วถึงและเป็น ไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมสูงสุด

7. พัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพ มีคุณธรรม มีความรอบ รู้ และมีความพอประมาณ

8. พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุล ระหว่าง การอนุรักษ์ ฟื้นฟู และการใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประกอบด้วย ยุทธศาสตร์หลัก 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมอยู่ดีมีสุข
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
4. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ดีและการมีส่วนร่วมของประชาชน
6. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว

ศักยภาพของท้องถิ่น

จุดแข็ง (Strength – S)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่ สามารถขับเคลื่อนองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มให้สามารถดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้ ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ประกอบด้วยดังนี้

คณะผู้บริหาร	จำนวน	4 ราย
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม	จำนวน	16 ราย

พนักงานส่วนตำบล จำนวน ๗ ราย พนักงานจ้าง จำนวน ๑๔ ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๑ ราย

จุดอ่อน (Weakness – W)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม มีข้อเสียเปรียบที่เป็นข้อจำกัด ที่ส่งผลให้บรรลุ วัตถุประสงค์ล่าช้าดังนี้

1. ด้านงบประมาณ มีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาพื้นที่ตำบลท่ากุ่ม เนื่องจากตำบลท่ากุ่มมีพื้นที่ที่มีขนาดใหญ่ ประมาณ 240 ตารางกิโลเมตร

รายรับในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 21,797,664.92 บาท

โอกาส (Opportunity – O)

ตำบลท่ากุ่มมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเชิงเขา มีลำคลองสายหลักที่สามารถออกสู่ทะเล สภาพพื้นที่อุดมสมบูรณ์เหมาะสมแก่การทำเกษตร เลี้ยงสัตว์บก และสัตว์น้ำ อัตราคนในครัวเรือนมีรายได้เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าคนละ 30,000 ต่อปี ผ่านเกณฑ์ 99.6 ครัวเรือน การออมเงินผ่านเกณฑ์ร้อยละ 96 ครัวเรือน

อุปสรรค (Threat – T)

ด้านโครงสร้างสภาพพื้นที่ตำบลท่ากุ่ม มีขนาด 240 ตารางกิโลเมตร นับว่าเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ทำให้การพัฒนาไม่ทั่วถึง อีกทั้งสถานที่ตั้งด้านหนึ่งติดเทือกเขาบรรทัด ด้านหนึ่งเป็นลำคลองพื้นน้ำทะเลเข้าถึงในฤดูฝน ตำบลท่ากุ่ม มักประสบปัญหาอุทกภัย สร้างความเสียหายทรัพย์สิน และด้านเศรษฐกิจฤดูแล้งมีภาวะขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรและไฟฟ้า สร้างความเสียหายแก่ระบบเศรษฐกิจในพื้นที่

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

วิสัยทัศน์

ตำบลน่าอยู่ คุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วม น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจ การพัฒนาตำบลท่ากุ่ม

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง
2. การส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรที่มีคุณภาพดี
3. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
4. การส่งเสริมการพัฒนาสาธารณสุข
5. การส่งเสริมการพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
6. การส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างมีส่วนร่วม
7. รักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน
8. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. ประชาชนในตำบลมีโครงสร้างพื้นฐานดีขึ้น
2. ประชาชนในตำบลสามารถผลิตสินค้าการเกษตรอย่างมีคุณภาพ ทำการเกษตร

แบบอินทรีย์ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

2. ประชาชนในตำบลสามารถผลิตสินค้าการเกษตรอย่างมีคุณภาพ ทำการเกษตรแบบอินทรีย์ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

3. ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยของประชาชนเพิ่มขึ้น มีการรักษาขนบธรรมเนียม

ประเพณีวัฒนธรรมคู่กับสังคมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง

1. เพิ่มสุขภาพพลานามัยของคนในตำบลให้ดีขึ้น
2. มีการพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการให้ได้รับเอาใจใส่
3. มีการพัฒนาการมีส่วนร่วมสังคมให้มีการดำรงไว้ซึ่งความเอื้ออาทรต่อกัน
4. มีการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คงสภาพไม่ให้เกิดการถูกทำลาย
5. มีการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีประสิทธิภาพบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรที่มีคุณภาพดี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการพัฒนาสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมการพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ที่ 7 รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 8 พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละคน ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน เนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ อาชีพ วัฒนธรรม ฯลฯ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายหลายทัศนะดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

เวทิส่า กาญจนแก้ว (2544, หน้า 4) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2531, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยหรือองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (2549, ออนไลน์) คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคัดค้านกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฮินฮาวฟและแอทวูด (Hinhaw & Atwood, 1982, pp.170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังมากหรือน้อยเพียงใด เป็นความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกที่ไม่ดีที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Services) สามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 5 ประการ (Millet, 1954, p. 4)

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านงบประมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ ซึ่งสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน มีเป้าหมายที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดคุณศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมาย ศักยภาพจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง แล้วจึงกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมทั้งผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น (ภารดี อนันต์นารี, 2555) ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) จัดให้มีชั่วโมงการทำงานอย่าง

เหมาะสม สถานที่ทำงานสะดวกสบายมีเครื่องมือในการทำงานครบ มีเวลาหยุดพักผ่อนในการทำงาน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) ผู้บริหารต้องมีการจัดสภาพในการทำงานที่ถูกต้องและให้มีความปลอดภัย ให้มีความมั่นคงในการทำงาน ให้มีเงินเดือนตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ที่มีความจำเป็นพื้นฐานที่เหมาะสมกับการทำงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Need) ได้แก่ การที่ผู้ร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกัน มีความสัมพันธ์กันกับผู้รับบริการ มีหัวหน้าทีมงานที่เป็นบุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4. ความต้องการให้ตนเองมีความสำคัญ (Extreme Need) ได้แก่ การที่มีความรับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ สูง การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าทีมงาน ได้รับคำชมเชยและการได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานให้สูงขึ้น

5. ความต้องการให้ความคิดของตนเองเป็นจริง (Self – Actualization Need) ได้แก่ ลักษณะการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและมีความเป็นอิสระสูง การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและงานที่มีความคิดสร้างสรรค์

ทฤษฎีของวรูม (Vroom, 1964) กล่าวถึงแรงจูงใจคือผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้แสดงออกมาในรูปสมดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์การใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อองค์การต่อผลงานขององค์การจะได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้าทัศนคติในเชิงลบต่องานหรือการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

สรุปได้ว่าแรงจูงใจของบุคคลจะเกิดได้จากการที่ได้ปฏิบัติงาน โดยบุคคลมีความคาดหวังในสิ่งตั้งเป้าหมายไว้ หรือเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะให้เกิดขึ้น หรือดำรงชีวิตอยู่ให้มีความสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรโรชา แพร์ภาษา. (2549). ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลองฯ มี

ค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 80.60 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 80.40 เปอร์เซนต์

เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรมและคณะ (2549) ได้ทำการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึก พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกองคลัง อันดับ 1 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อันดับ 2 และงานทะเบียนราษฎร อันดับ 3 โดยส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

แหะมะ จินาแวงและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ที่เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุญเลิศ นุรณุปกรณ์ (2546) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมากที่สุด พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเคออุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพและประเภทของงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้

352.140913

๓๕๕๑

339583

ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980, pp. 585-594) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการที่ให้บริการ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ พบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงาน 3 ฝ่ายงาน คือ งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน และงานจัดเก็บค่าน้ำประปา มาเป็นตัวแปรในการวิจัย ครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด มีจำนวนทั้งสิ้น 4,714 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูป ได้จำนวน 219 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2556 ที่มาใช้บริการ ณ 1) งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) งานจัดเก็บค่าน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด มี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด จำนวน 3 ฝ่ายงานๆ ละ 12 ข้อ ได้แก่ 1) งานการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) งานจัดเก็บค่าน้ำประปา

ในแต่ละฝ่ายงานมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉย ๆ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง กำหนดให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจ

3 คะแนน หมายถึง เฉย ๆ

2 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ

1 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด โดยให้ประชาชนเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ใน 3 ฝ่ายงาน

การสร้างเครื่องมือในการสำรวจ

1. ประชุมร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม เพื่อกำหนดงานบริการที่จะถูกนำมาประเมินความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด
2. กำหนดประเมินในการประเมินความพึงพอใจและออกแบบเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล เป็นแบบสอบถาม

ขั้นตอนการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำข้อคำถาม นิยามศัพท์เฉพาะ เอกสาร งานวิจัยและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการบริการ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และปรับปรุงคัดเลือกข้อคำถามที่เหมาะสมที่สุด
2. เลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นตรงกัน รวมทั้งปรับปรุงตามคำแนะนำพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น
3. ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) ของไวร์สมา และจวร์ต (Wiersma & Jurs, 1990, pp.139-147) คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ $r = .20$ ขึ้นไป เป็นแบบสอบถามที่นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง
4. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ

ครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาทั้งฉบับ ได้ค่ามากกว่า .70 ทุกฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลยังองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำนวน 219 ฉบับ
2. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 219 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามตรวจให้คะแนน และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 33-35) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ใน 3 ส่วน ได้แก่

1. งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
2. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. งานจัดเก็บค่าน้ำประปา

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ
3. สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 10 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน) (n=215)	ร้อยละ
เพศ		
-ชาย	76	35.35
-หญิง	139	64.65
อายุ		
- ไม่เกิน 25 ปี	39	18.14
- 26-35 ปี	61	28.37
- 36-45 ปี	87	40.46
- 46 ปีขึ้นไป	28	13.03
อาชีพ		
- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	58	26.98
- ธุรกิจส่วนตัว	67	31.16
- เกษตรกร	81	37.67
- อื่น ๆ เช่น รับจ้าง เป็นต้น	9	4.19
จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ (โดยประมาณ)		
- ไม่เกิน 5 ครั้ง	102	47.44

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน) (n=215)	ร้อยละ
- 6-10 ครั้ง	57	26.51
- 11-15 ครั้ง	39	18.14
- 16 ครั้งขึ้นไป	17	7.91

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 215 คน มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 64.65 และที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 35.35 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 40.46 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 28.37 ถัดมา มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.14 และลำดับสุดท้ายมีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.03 ส่วนข้อมูลด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.16 ถัดมาประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 และลำดับสุดท้ายประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง ปั่นต้น มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.19 สำหรับข้อมูลจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการยังองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มส่วนใหญ่มีจำนวนไม่เกิน 5 ครั้ง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ รองลงมาใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.51 ถัดมากลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการจำนวน 11 – 15 ครั้ง มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.14 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการจำนวน 16 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ดังตารางที่ 11 – 20

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=215)</u>					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	187 คน 87 %	27 คน 12.50%	1 คน .50%	-	-
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	140 คน 65.10%	73 คน 34%	2 คน .90%	-	-
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	107คน 49.75%	107คน 49.75%	1 คน .50%	-	-
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	105คน 48.80%	110คน 51.20%	-	-	-
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	108คน 50.20%	106คน 49.30%	1 คน .50%	-	-
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	108คน 50.20%	106คน 49.30%	1 คน .50%	-	-
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	137 คน 63.70%	77 คน 35.80%	1 คน .50%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	143คน 66.50%	69 คน 32.10%	3 คน 1.40%	-	-

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	148คน 68.80%	66 คน 30.70%	1 คน .50%	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	138 คน 64.20%	76 คน 35.30%	1 คน .50%	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	135คน 62.80%	79 คน 36.70%	1 คน .50%	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	129คน 60%	85 คน 39.50%	1 คน .50%	-	-
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	142 คน 66.00%	72 คน 33.50 %	1 คน .50%	-	-
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	158 คน 73.50%	55 คน 26.00%	1 คน .50%	-	-
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	148 คน 63.80 %	67 คน 31.20%	-	-	-
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	146 คน 67.90%	69 คน 32.10%	-	-	-

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
17	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	139 คน 64.70%	76 คน 35.30%	-	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	143 คน 66.50%	72 คน 33.50%	-	-	-

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ รายละเอียดครายข้อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 99.50
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 99.10
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 99.50
4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 100
5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 99.50
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 99.50

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

13. ความสะอาดสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

15. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=215)					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	170 คน 79.10 %	45 คน 20.90%	-	-	-
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	170 คน 79.10 %	45 คน 20.90%	-	-	-
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	124คน 57.70%	89คน 41.40%	2 คน .90%	-	-
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	109คน 50.70%	103คน 47.90%	1 คน .50%	2 คน .90%	-
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	117คน 54.40%	15คน 44.20%	2 คน .90%	1 คน .50%	-
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	127คน 59.10%	88คน 40.90%	-	-	-

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	148 คน 68.90%	65 คน 30.20%	2 คน .90%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	144คน 67.00%	70 คน 32.60%	1 คน .50%	-	-
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	152คน 70.70%	62 คน 28.80%	1 คน .50%	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	138คน 62.80%	79 คน 36.70%	1 คน .50%	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	126 คน 58.16%	89 คน 41.40%	-	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	127คน 59.10%	87 คน 40.50%	1 คน .50%	-	-
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	150 คน 69.80%	65 คน 3.20 %	-	-	-
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	157 คน 73.00%	57 คน 26.50%	1 คน .50%	-	-

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
15.	ความพึงพอใจของสถานที่นั่งรอรับบริการ	149 คน 69.30 %	66 คน 30.70%	-	-	-
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	151 คน 70.20%	64 คน 29.80%	-	-	-
17	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	152 คน 70.70%	60 คน 27.90%	3 คน 1.40%	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	148 คน 68.80%	67 คน 31.20%	-	-	-

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ รายละเอียดครายข้อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.10
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100.00

5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้
7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60
9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้
13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
15. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษีค่าน้ำประปา

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=215)</u>					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	174 คน 80.90 %	40 คน 18.60%	1 คน .50%	-	-
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	147 คน 68.40 %	67 คน 31.20%	1 คน .50%	-	-
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	134คน 62.30%	80คน 37.20%	1 คน .50%	-	-
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	116คน 54.40%	97คน 45.10%	2 คน .90%	-	-
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	103คน 47.90%	111คน 51.60%	1 คน .50%	-	-

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	105คน 49.30%	109คน 50.70%	-	-	-
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	153 คน 71.20%	61 คน 28.40%	1 คน .50%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	162คน 75.30%	52 คน 24.20%	1 คน .50%	-	-
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	152คน 70.70%	63 คน 29.30%	-	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	134คน 62.30%	81 คน 37.70%	-	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	125 คน 58.10%	90 คน 41.90%	-	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	135คน 62.80%	80 คน 37.20%	-	-	-
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	143 คน 66.50%	71 คน 33.00 %	1 คน .50%	-	-

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	150 คน 69.70%	63 คน 29.30%	1 คน .50%	1 คน .50%	-
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	143 คน 66.50 %	72 คน 33.50%	-	-	-
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	145 คน 67.40%	69 คน 32.10%	1 คน .50%	-	-
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	135 คน 62.80%	80 คน 37.20%	-	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	131 คน 61.90%	83 คน 38.60%	1 คน .50%	-	-

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษีค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.10
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ

รวมกันได้ร้อยละ 99.50

15. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี

ระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามฝ่ายงานบริการ โดยรวมทุก
มิติคุณภาพการบริการ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านงานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	4.63	.25	3	มากที่สุด
2.	ด้านงานจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน	4.66	.31	1	มากที่สุด
3.	ด้านงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา	4.65	.32	2	มากที่สุด
	รวม	4.64	.25		มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามฝ่ายงานบริการ โดยรวมทุกมิติคุณภาพการบริการ จำแนกตามงานแต่ละด้าน ด้านงานจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา มีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านงานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงาน การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.58	.32	3	มาก
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	.32	2	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.33	1	มาก
	รวม	4.63	.25		มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.85	.42	1	มาก
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.64	.49	2	มาก
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.49	.51	4	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.48	.50	6	มาก
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.49	.51	4	มาก
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	4.53	.54	3	มากที่สุด
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.63	.49	3	มาก
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.65	.50	2	มากที่สุด
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.68	.47	1	มากที่สุด
10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.63	.49	3	มากที่สุด
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.62	.49	5	มากที่สุด
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.59	.50	6	มากที่สุด
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	4.65	.48	5	มาก
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.73	.45	1	มาก
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.68	.46	2	มาก
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.67	.46	3	มาก
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.64	.47	6	มาก
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.66	.47	4	มาก

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด และ
บุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 35) โดยแปลความหมายตามผลการวิจัยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจ

1.01 – 1.50 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.85 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 เป็น อันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความ พึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 อยู่ ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 เป็นอันดับแรก อยู่ ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นความเสมอภาคและความเท่าเทียม กันในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นการให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม และ สีนหน้า ท่าทางแสดงความ เป็นมิตรขณะให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจ อันดับสุดท้าย คือ การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 อยู่ใน เกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็น ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ลำดับถัดมา ความพึงพอใจประเด็นความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความสะอาดและความเป็น ระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ มากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.32	3	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	.32	2	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.62	1	มากที่สุด
	รวม	4.66	.31		มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ งานจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.79	.40	1	มากที่สุด
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.66	.48	2	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.56	.51	4	มากที่สุด
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.48	.56	6	มากที่สุด
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.52	.54	5	มากที่สุด
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	4.59	.49	3	มากที่สุด
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.67	.48	2	มาก
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.70	.46	1	มากที่สุด
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.66	.48	3	มากที่สุด
10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.62	.49	4	มากที่สุด
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.58	.49	5	มากที่สุด
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.58	.50	6	มากที่สุด
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	4.69	.46	3	มากที่สุด
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.96	.34	1	มาก
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.69	.46	3	มากที่สุด
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.70	.45	2	มากที่สุด
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.69	.49	5	มากที่สุด
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.68	.46	6	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานคึกภัณโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.96 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัด

มาความพึงพอใจประเด็นความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นการให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.96 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็น ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ และความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.69 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n = 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.33	3	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	.32	2	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	.68	1	มากที่สุด
	รวม	4.65	.32		มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ งานการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการจัดเก็บค่าน้ำประปา

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n = 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.80	.40	1	มากที่สุด
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.67	.47	2	มากที่สุด
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.61	.49	3	มากที่สุด
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.53	.51	4	มากที่สุด

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.47	.50	5	มากที่สุด
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	4.40	.50	6	มากที่สุด
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>				
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.70	.46	3	มากที่สุด
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.74	.44	1	มากที่สุด
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.70	.45	2	มากที่สุด
10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.62	.48	4	มากที่สุด
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.56	.49	6	มากที่สุด
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.62	.48	4	มากที่สุด
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	4.66	.48	3	มากที่สุด
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.92	.32	1	มากที่สุด
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.66	.47	2	มากที่สุด
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.66	.48	3	มากที่สุด
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.62	.48	5	มาก
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.60	.49	6	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการจัดเก็บค่าน้ำประปา ซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.627 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61

อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภายใต้วงเวลาที่กำหนด ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่าง สุภาพขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับ ที่ 3 การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ ได้คะแนน เฉลี่ย 4.56 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.92 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับ ถัดมาความพึงพอใจประเด็นความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.66 เป็น อันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความสะอาดและ ความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4. อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการ

ไม่มีกลุ่มตัวอย่างเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสมและข้อเสนอแนะใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ 2) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ 3) งานจัดเก็บค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 64.65 เป็นชาย ร้อยละ 35.35 มีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 40.46 รองลงมาอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 28.37 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.67 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 31.16 จำนวนครั้งที่เคยมาให้บริการส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ครั้ง ร้อยละ 47.44 รองลงมา 6-10 ครั้ง ร้อยละ 20.51

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.66 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

4. งานการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 อยู่ใน

ระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด มีประเด็นอภิปรายแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 99.10-100 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 98.60-99.50 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 99.50-100 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) ทั้งนี้เนื่องจากการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จัดระบบการบริการอย่างเป็นระบบในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการบริการอย่างรวดเร็วและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ความร่วมมือเป็นไปตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของพงไพบุลย์ ศีลาราวเวทย์ และทิมัมพร คุ่มวงษ์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 99.10-100 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 98.60-99.50 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 99.50-100 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) ทั้งนี้เนื่องจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามแผนพัฒนา งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน สอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชา แพร์ภาษา (2549) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของสุจิราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ

ประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. งานการจัดเก็บค่าน้ำประปา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 99.10-100 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 98.60-99.50 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจรวมกันได้ร้อยละ 99.50-100 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดเก็บค่าน้ำประปา ได้พัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีค่าน้ำ มุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งในด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ขั้นตอนการบริการที่รวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการให้กับผู้มาติดต่อเป็นไปตามแผนพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิตตา นรสิงห์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและคั่นอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ งานการรับแจ้งเรื่องราร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานการจัดเก็บค่าน้ำประปาอยู่ในระดับมากที่สุด ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) เป็นแบบจำลองงานที่ดี (Model)
2. ควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคลากร ให้กำลังใจและยกย่องให้เกียรติบัตรชื่นชมผลงาน สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน
3. ควรพัฒนาแต่ละงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้ทันสมัยโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสาร (Informational Technology and Communication) ในการพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยและพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มสู่ความเป็นเลิศ
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. (2545). ประกาศกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล. (ก.อบต.) กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- เกรียงศักดิ์ วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของอำเภอสำนักงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). เกณฑ์การกำหนดการปฏิบัติงานในการประเมิน. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม และสญาญู ชีวะวิชิตระกูล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลตำบลเวียงคำ จังหวัดเชียงราย. (2555). แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2555-2557. เชียงราย: เทศบาลตำบลเวียงคำ.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง วารสารการวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม, 3(1), 23 - 24.
- บุญเลิศ บุรณปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล นครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). การประกันคุณภาพการบริการสำนักนสสมุคกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักนสสมุคกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- พงไพบุลย์ ศิลาวราเวช และ ทิฆัมพร คุ้มวงษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546). (2549). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- ภารดี อนันต์นารี. (2555). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
 ชลบุรี: สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2548). *ความหมายของความพึงพอใจ*. เข้าถึงข้อมูลได้จาก
<http://rrr.dld.go.th/person/person/informationwor10/124.doc>.
- วริศรา ปลื้มฤดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ:
 กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
 กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศา
 ศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เวทิสรา กาญจนแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการ
 สวนสาธารณะ: กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แหะมะมะ จินาเว. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
 จังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส*. นราธิวาส:
 เอกสารสำเนา.
- บุษณา บุญทน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลทรงครอง อเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สโรชา แพร่ภษา. (2549). *การประเมินผลความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา*. ยะลา: เอกสารสำเนา.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ส่วนพัฒนางานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี. (2554). *ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วน
 ตำบล*. กรุงเทพฯ: ส่วนพัฒนางานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี..
- อมรรัตน์ บุญศิริ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการภายในขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลเสาชงหิน ตำบลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี*. การศึกษาอิสระรัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- อาทร อ่อนน้อม. (2544). *ปัจจัยกับพฤติกรรมในการเลือกคัมภ์น้ำประปาของประชากรในเขต
บางเขน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏพระนคร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม. (2555). *แผนพัฒนาระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557)*. ตราด:
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper &
Collins.
- Fitygerald, M.R. and Durant, R.F. (1980). Citizen Evaluation and Management: Service
Delivery an Eva of Pretest . *Public Administration Review*, 6(4), 585-594.
- Hinhaw , A.S. and Atwood, J.R. (1982). *A Patient Satisfactory Instrument Precision by
Replication*. NURSING Research. 31 May-June.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities.
Educational and Psychology Measurement, 30(3), 607 - 610.
- Maslow (1970). *Motivation and Personality*. (2nd ed.). New york: Harper and Row.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hall Book.
- Porter, L.W.& Lawler, E.E. (1968). *Management Attitudes and Performance*. Homewood, IL:
Dorsey.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Wallestein, H. (1971). *The Theory of social and economic organization*. New York: The Free
Press.
- Wiersma, W. & Jurs, S.G. (1990). *Educational Management and Testing* (2nd ed.) Boston: Allyn
and Bacon.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand: Reinheld Company.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยบูรพา มีความประสงค์ให้ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงตามการรับรู้ของท่าน และไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

2. คำถามทุกข้อไม่ใช่แบบทดสอบความรู้ ท่านจึงไม่จำเป็นต้องตอบตามหลักวิชา แต่ขอให้ตอบตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นส่วนตัวของท่านเอง โดยผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านเป็นความลับ และนำเสนอผลในภาพรวมไม่ระบุที่มาของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

3.2 แบบสอบถามงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3.3 แบบสอบถามงานจัดเก็บค่าน้ำประปา

4. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ (เศษของปี เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

ไม่เกิน 25 ปี 26 – 35 ปี

36 – 45 ปี 45 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกร อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปี

ไม่เกิน 5 ครั้ง 6 – 10 ครั้ง

11 - 15 ครั้ง 16 ครั้งขึ้นไป

.....

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ					
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ					
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง					
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ					
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด					
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม					
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ					
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ					
10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ					
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ					
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ					
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ					
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ					
16.	ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)					
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ					

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพ อ ใจ มาก	พึงพ อ ใจ	เฉ ย ๆ	ไม่พ อ ใจ	ไม่พ อ ใจ อย่าง ยิ่ง
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ					
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ					
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง					
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ					
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด					
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด					
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม					
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ					
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ					
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ					
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ					
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ					
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ					
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ					
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ					
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)					
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ					

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานจัดเก็บค่าน้ำประปา
คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ					
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ					
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง					
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ					
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด					
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม					
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ					
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ					
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ					
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ					
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ					
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ					
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ					
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)					
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ					

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....
.....