

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

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด
จังหวัดตราด

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม
ศูนย์นวัตกรรมกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

- 7 ก.ค. 2557

RG 0104058

339584

0167780

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด

ตุลาคม 2556

บริการ

- 1 ค.ค. 2557

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยฉบับนี้ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด (People's Satisfaction Toward the Service of Bangpid .

Subdistrict Administration Organization Trat Province) สำเร็จได้ด้วยดี ได้รับความกรุณาให้
คำปรึกษา แนะนำอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดทุกท่านที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างช่วยตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วมช่วยอนุเคราะห์ทำให้
งานเรียบร้อยสำเร็จด้วยดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม

ตุลาคม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด และข้อเสนอแนะต่อการรับบริการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดรับผิชอบ จำนวน 219 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2556 ที่มาใช้บริการ ณ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 5 ฝ่ายงาน มีดังนี้

1.1 งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก

1.2 งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมาก

1.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อจำแนกตามงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมาก

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย

สารบัญ.....ง

สารบัญตาราง.....ฉ

สารบัญภาพ.....ฉ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	คำถามในการวิจัย.....	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	6
	สภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด.....	11
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
	หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	67
สรุปผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	84

สารบัญญัตินี้

ตารางที่	หน้า
1 คณะผู้บริหาร อบต. ผู้ปกครองหมู่บ้านและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล.....	11
2 ผู้ปกครองหมู่บ้านและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล.....	12
3 แสดงจำนวนราษฎรในเขต อบต.บางปิด.....	12
4 ข้อมูลแรงงานและอาชีพในเขต อบต.บางปิด.....	13
5 แสดงข้อมูลการทำกรเกษตร.....	13
6 แสดงประเภทและจำนวนกิจการอุตสาหกรรม การพาณิชย์และการบริการในเขตอบต....	14
7 แสดงสถานที่ท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด.....	14
8 แสดงสถานศึกษา ศาสนสถาน แหล่งวัฒนธรรมและการสื่อสารในเขตอบต.....	14
9 แสดงข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและสวัสดิการสังคม.....	15
10 แสดงข้อมูลด้านการคมนาคม.....	16
11 แสดงข้อมูลด้านการเคหะ.....	16
12 แสดงข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	16
13 แสดงข้อมูลงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด.....	17
14 แสดงพื้นที่ตำบลบางปิดและจำนวนบ้าน.....	18
15 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
16 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางปิด งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	32
17 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางปิด งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค.....	36
18 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางปิด งานการช่วยเหลือสาธารณสุข.....	40
19 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางปิด งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ.....	44
20 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางปิด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
21	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามฝ่ายงานบริการ โดยรวมทุกมิติคุณภาพการบริการ.....	52
22	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	53
23	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร....	54
24	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค.....	56
25	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค....	57
26	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการช่วยเหลือสาธารณภัย.....	58
27	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานการช่วยเหลือสาธารณภัย.....	61
28	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ.....	61
29	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ.....	62
30	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปิด.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
31	
ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจใน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปิด.....	65

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	9
3 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล.....	17

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายและให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน จึงมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นตามกฎหมายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ซึ่งประเทศไทยได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นสืบเนื่องมาจากบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐมาตรา 78 กำหนดให้รัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวาง และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เอง (มาตรา 68) (สุกัญญา มีแก้ว, 2554)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อกระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบล ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้เข้าไปมีบทบาทมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแล ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ย่อมจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึก เชื่อมมั่น สรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล รู้สึกว่ามีความผูกพันมีส่วนได้ส่วนเสียต่อท้องถิ่นของตน โดยมีอิสระกำหนดการบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง การกำกับดูแลภายใต้กฎหมายกำหนด (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

การบริการประชาชนนับเป็นงานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจโดยตอบสนองความต้องการให้เกิดคุณภาพ เท่าเทียมกันอย่างต่อเนื่อง ทันเวลา โดยรูปแบบการให้บริการมีหลากหลาย แล้วแต่การบริการที่จะต้องมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายในคุณภาพในการให้บริการทั้งสิ้น ซึ่งแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องบริหารจัดการ ดำเนินการ พัฒนาให้เกิดการบริการที่ดีให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลของงาน ซึ่งในการพิจารณาความพึงพอใจในการบริการอย่างมีคุณภาพพิจารณาได้จาก 3 มิติ คือ

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดคุณลักษณะของการ
 บริการ ดังนั้นหลักการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ
 ผู้รับบริการได้ ผู้วิจัยจึงสนใจวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลพัฒนางานด้านบริการประชาชนใน
 ท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าหมายที่กำหนดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บางปิด ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลบางปิด

- 2.1 งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- 2.2 งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
- 2.3 งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
- 2.4 งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- 2.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด

คำถามในการวิจัย

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บางปิด ใน 3 ด้าน ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 อยู่ในระดับใด

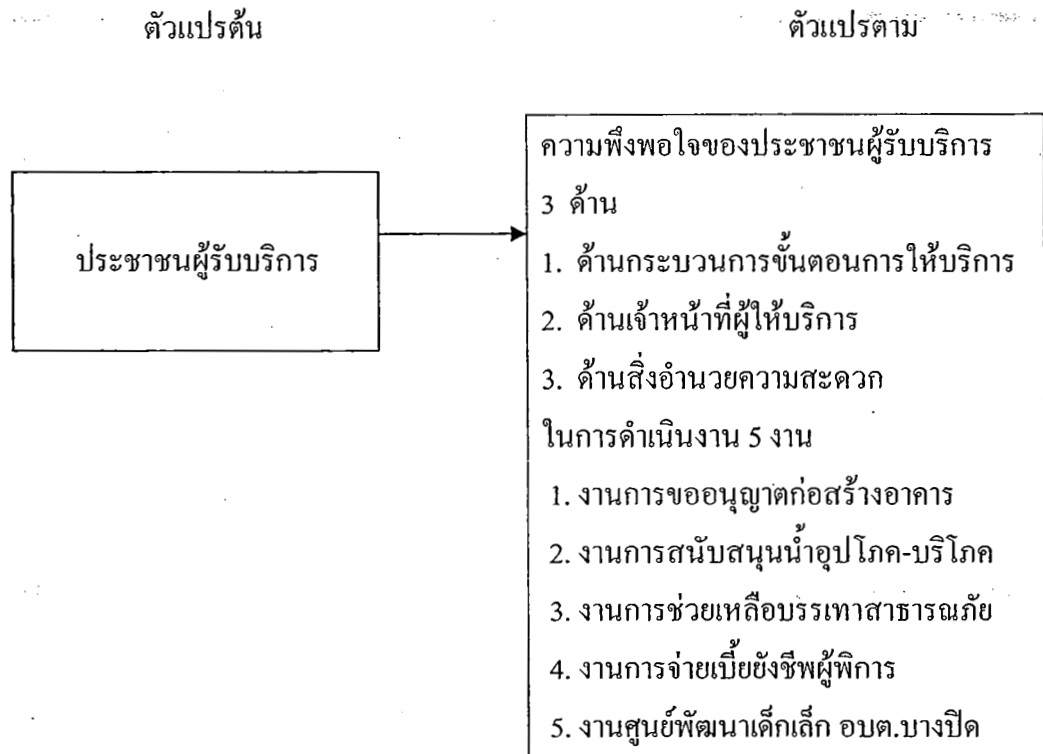
3. ข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลบางปิด ใน 5 งาน ตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 มีอะไรบ้าง

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บางปิด โดยสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด
 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ใน 5 งาน ได้แก่

1) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 2) งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 4) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และ 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด เพื่อนำเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด ให้มีคุณภาพทั้งด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ทราบถึงข้อเสนอแนะของการให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลในพัฒนางาน 5 งาน ได้แก่ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด ให้เกิดคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดตามกรอบแนวพัฒนาประเมินผลมิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานของส่วนงานบริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 2) งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 4) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และ 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด มีจำนวนทั้งสิ้น 4,486 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูป ได้จำนวน 219 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2556 ที่มาใช้บริการ ณ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด ใน 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 2) งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 4) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และ 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด

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 เอาใจใส่และการแสดงมารยาทที่ดีในขณะที่ให้บริการ

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

4. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ได้รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมานำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. สภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางปี
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อกระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบล ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ได้เข้าไปมีบทบาทมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแล ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ย่อมจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่น ศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล รู้สึกว่ามีความผูกพันมีส่วนได้ส่วนเสียต่อท้องถิ่นของตน (สุกัญญา มีแก้ว, 2554)

รูปแบบการจัดระเบียบบริหารระดับตำบล

การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี 3 รูปแบบ ดังนี้ (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

1. รูปแบบคณะกรรมการตำบลและสภาตำบล ซึ่งเป็นไปตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 คณะกรรมการตำบล ประกอบด้วย กำหนดท้องที่ ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประจำตำบลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้น ไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย มีสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกตำบลซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน

2. รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำหนด

ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่น จำนวนไม่เกิน 5 คน

3. รูปแบบสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 เป็นการบริหารในรูปแบบของคณะกรรมการ เรียกว่า คณะกรรมการสภาตำบล ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลและราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกัน การบริหารงานของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลแล้ว สภาตำบลยังมีเลขานุการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบล ซึ่งเป็นพัฒนากรตำบลนั้นอีกด้วย

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้

ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้ (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (4) ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (12) การท่องเที่ยว (13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้มาข้างต้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายนิติบัญญัติ) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หมู่บ้านละ 2 คน เว้นแต่ มีจำนวน 1 หมู่บ้าน มีจำนวนสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน และหากมี 2 หมู่บ้าน มีจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน

2. นายองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหาร) ประกอบด้วย

2.1 นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน จำนวน

1 คน

2.2 นายองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งรองนายกฯ ได้ 2 คน

2.3 เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการแต่งตั้งของนายกฯ 1 คน

3. พนักงานส่วนตำบล ประกอบด้วย

3.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ให้อปต. (6) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็น
 สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล (7) ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลา
 ติดต่อกันเกิน 6 เดือน (8) ขาดประชุมสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มี
 เหตุผลที่สมควร (9) สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีพฤติกรรมที่
 เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่กงศ์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วน
 ตำบลเสื่อมเสีย (10) ราษฎรในเขตกงศ์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่ง
 สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจาก
 สมาชิกสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภา
 กงศ์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและ
 รองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภากงศ์การบริหารส่วนตำบล
 (มาตรา 49)

สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 46 ดังต่อไปนี้ (1) ให้ความ
 เห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ กงศ์การบริหารส่วนตำบล
 (2) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติกงศ์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณ
 รายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะ
 ผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตาม (1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ
 ของทางราชการ (4) เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภา อปต. (5) รับทราบ
 นโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และ
 รับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้
 ต่อ สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (6) ในที่ประชุม สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล
 สมาชิก สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ
 รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ (7) สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล
 มีอำนาจในการเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลง
 ข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มี
 การลงมติได้ (8) สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดกงศ์การบริหารส่วนตำบล
 หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการ สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล

สภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

สภาพทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ถนนสายแหลมทอง - บางกระดาน - แสนดั่ง หมู่ที่ 2 ตำบลบางปิด อำเภอแหลมทอง จังหวัดตราด รายละเอียดปรากฏตามแผนที่หน้าถัดไป

อาณาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด มีเนื้อที่ 47.95 ตารางกิโลเมตร หรือ 29,940 ไร่ มีอาณาเขตด้านต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ทิศใต้ ติดกับตำบลคลองใหญ่ อำเภอแหลมทอง จังหวัดตราด

ทิศตะวันตก ติดกับทะเลอ่าวไทย

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลคลองใหญ่ อำเภอแหลมทอง จังหวัดตราด

สภาพภูมิประเทศ

มีเกาะที่อยู่ในเขตการปกครอง จำนวน 5 เกาะ คือ 1) เกาะจิกโน 2) เกาะนก 3) เกาะลิง 4) เกาะมะปริง 5) เกาะกลาง โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเนินลูกคลื่น สลับสูงต่ำ มีเนินเขาตั้งกระจายตัวอยู่ทั่วไป สภาพดินเป็นดินร่วน ระบายน้ำได้ดี

เขตการปกครอง

ตำบลบางปิด ประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 8 หมู่ จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมหมู่บ้าน 8 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 - 8 ซึ่งมีคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด และผู้ปกครองหมู่บ้านและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 คณะผู้บริหาร อบต. ผู้ปกครองหมู่บ้านและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด	ตำแหน่งใน องค์การบริหารส่วนตำบล
นายสุชาติ จิตมุงมโนธรรม	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายมนตรีสิงห์บันดาล	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายวินัย สิริประเสริฐ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายรัชต สุนทวนิก	เลขานายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 2 ผู้ปกครองหมู่บ้านและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิก อบต.	ตำแหน่งในสภา อบต.
1	อ่าวตาลคู่	นายสุรพล จิตนาวสาร	นายเฉลา เพิ่มทรัพย์ นายจำเนียร ศรีมงคล	สมาชิก สมาชิก
2	บางปัดล่าง	นายสรารุช ณะประสพ (กำนัน)	นายรุจิเรศ ณะประสพ นายชาญชัย สินธุประเสริฐ	สมาชิก สมาชิก
3	บางปัดบน	นายวิโรจน์ มั่นทรรัตน์	นางประนอม กรวยทรัพย์ นายสมหมาย แว็ดแดง	สมาชิก สมาชิก
4	บางกระดาน	นายวัลลภ เหมษากรณ์	นายสมศักดิ์ ชาติกุล. นางสมใจ ศรีเส็ง	สมาชิก สมาชิก
5	ปากคลอง	นายนาวิ กำจัดภัย	นายพชีพ นิยมศิลป์ นายเฉลียว มั่นทิกาวีท	รองประธานสภา สมาชิก
6	หินดาต	นายสมคิด เนาวโกมุท	นายเทวัญ ถิ่นทม นายมงกุฎ สร้อยแสง	สมาชิก สมาชิก
7	ช่องลม	นางวรางคณา จินาวนิช	นายนัทธี ทริตสังข์ นางนริรัตน์ ถักษณะเพ็ญ	สมาชิก สมาชิก
8	พรังสน	นายนคร วัจจวาทิน	นายหวังดี คุณโลหิต นายบรรพชา กรวยทรัพย์	ประธานสภา อบต. สมาชิก

ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 4,486 คน แยกเป็นชาย 2,169 คน หญิง 2,317 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 94 คน / ตารางกิโลเมตร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนราษฎรในเขต อบต.บางปัด

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านอ่าวตาลคู่	244	265	509	239
2.	บ้านบางปัดล่าง	271	312	583	212
3	บ้านบางปัดบน	453	474	927	298
4	บ้านบางกระดาน	271	312	643	211
5	บ้านปากคลอง	271	248	495	131
6	บ้านหินดาต	223	243	495	140

ตารางที่ 3 (ต่อ)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
7	บ้านช่องลม	239	277	516	186
8	บ้านพรงสน	171	179	350	114

สภาพทางเศรษฐกิจ

แรงงานและอาชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 ข้อมูลแรงงานและอาชีพในเขต อบต.บางปิด (สำนักงานแรงงานจังหวัดตราด, 2556

อ้างอิงในองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด, 2556)

อาชีพหลักที่สำคัญ	ผู้ว่างงาน	แรงงานต่างด้าว	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	ปัญหาขาดแคลนแรงงาน
1. เกษตรกรรม ได้แก่ ปลูกเงาะ ทุเรียนมังคุด ตองกอง สับปะรด ยางพารา ฯลฯ 2. รับจ้าง ทำงานในพื้นที่ เกษตรกรรม	ไม่มี	90 คน	160 บาท / คน / วัน	ไม่มี เนื่องจาก มีการจ้างแรงงานใน ท้องถิ่นเพื่อเข้าทำงาน ในพื้นที่เกษตรกรรม

การเกษตรและการประมง

การเกษตรและประมง โดยมีจำนวนพื้นที่เพาะปลูก 15,858 ไร่ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลการทำเกษตร (เกษตรอำเภอ, 2556 อ้างอิงในองค์การบริหารส่วนตำบล
บางปิด, 2556)

ประเภท	พื้นที่	ชนิดของดิน	ปัญหา	แหล่งน้ำที่ใช้ประโยชน์
ปลูกพืช 718 ครัวเรือน	ม.1 - ม.8	ดินร่วนหรือ	น้ำไม่เพียงพอทำ	แหล่งน้ำสาธารณะ
ประมง 193 ครัวเรือน	ม.1 - ม.8	ดินทราย	การเกษตรในฤดูแล้ง	และแหล่งน้ำที่
เลี้ยงสัตว์ 109 ครัวเรือน	ม.1 - ม.8			สร้างขึ้นเอง

อุตสาหกรรม การพาณิชย์และการบริการ

อุตสาหกรรม การพาณิชย์และการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงประเภทและจำนวนกิจการอุตสาหกรรม การพาณิชย์และการบริการในเขตอบต.
(องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด, 2556)

ประเภท	จำนวน (แห่ง)	ขนาด	ผลิตภัณฑ์ OTOP
โรงงานอุตสาหกรรม	1	เล็ก	กะปิ
โรงสีข้าว	3	เล็ก	น้ำปลา
ธนาคาร	-	-	น้ำผลไม้สมุนไพร
สถานีบริการน้ำมัน	5	กลาง, เล็ก	น้ำสำรอง
ร้านค้า	70	เล็ก, กลาง	

การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 แสดงสถานที่ท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

สถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน (แห่ง)	ชื่อ
ทางธรรมชาติ	1	อ่าวตาลคู่
ทางประวัติศาสตร์	-	-
ทางศิลปวัฒนธรรม	-	-

สภาพทางสังคม

สภาพทางสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดมีการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม
และสื่อมวลชน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงสถานศึกษา ศาสนสถาน แหล่งวัฒนธรรมและการสื่อสารในเขตอบต.

สถานศึกษา	ศาสนสถาน	แหล่งวัฒนธรรม	เสียงตามสาย และหอกระจายข่าว
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง	วัด 4 แห่ง	พิพิธภัณฑ์ - แห่ง	8 หมู่บ้าน
โรงเรียนอนุบาล 4 แห่ง	โบสถ์ - แห่ง		
โรงเรียนประถม 4 แห่ง	มัสยิด - แห่ง		
โรงเรียนมัธยม 1 แห่ง			
ห้องสมุดประชาชน - แห่ง			
ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 8 แห่ง			

สุขภาพอนามัยและสวัสดิการสังคม

สุขภาพอนามัยและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและสวัสดิการสังคม

หน่วยงาน	บุคลากร	ผู้ป่วย	ราษฎรที่ประสบปัญหา	การมีและใช้ ส้วมรดน้ำ
โรงพยาบาล - แห่ง	แพทย์ - คน	ฉีหนู - คน	เด็กกำพร้า 3 คน	100 %
สถานีอนามัย 2 แห่ง	พยาบาล 1 คน	บาดเจ็บ - คน	เรื้อรอน - คน	
ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 แห่ง	สอ. 8 คน	ติดยาเสพติด-คน	ผู้สูงอายุ 500 คน	
แพทย์แผนไทย - แห่ง	อสม. 95 คน	ใช้เลือดออก - คน	พิการ 54 คน	
ศูนย์พัฒนาครอบครัว 1 แห่ง				

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดมีสถานที่ที่ให้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดังนี้

สถานีตำรวจ	-	แห่ง
ตำรวจชุมชน	1	แห่ง
รถดับเพลิง	1	คัน
อปพร.	87	คน

การบริการโครงสร้างพื้นฐาน

การบริการ โครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับการคมนาคม ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลด้านการคมนาคม

เส้นทาง	สภาพเส้นทาง			พาหนะ	
ภายในหมู่บ้าน 102 เส้นทาง	ลูกรังเกรดบดอัด	61	สาย	รถดับเพลิง	1 คัน
ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3156	คอนกรีตเสริมเหล็ก	32	สาย	รถเก็บขนถ่ายขยะ	1 คัน
	ลาดยาง	6	สาย	รถปิกอัพ	1 คัน
	บุกเบิกใหม่	3	สาย	มอเตอร์ไซค์	1 คัน

การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	-	แห่ง
สถานีโทรคมนาคม	4	แห่ง
ร้านคอมพิวเตอร์ (บริการอินเทอร์เน็ต)	-	แห่ง

การเคหะ

การเคหะในองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 11 แสดงข้อมูลด้านการเคหะ

ไฟฟ้า	ประปา		แหล่งน้ำธรรมชาติ	แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น	
	มี	ไม่มี			
มีไฟฟ้าใช้ 8 หมู่บ้าน	250	1,115	ลำน้ำ ลำห้วย 6 สาย	ฝาย	11 แห่ง
1,326 ครวเรือน	ครวเรือน	ครวเรือน	บึง หนอง 47 แห่ง	บ่อน้ำตื้น	324 แห่ง
ไม่มีไฟฟ้าใช้ 25				บ่อบาดาล	32 แห่ง
ครวเรือน				สระน้ำ	9 แห่ง

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

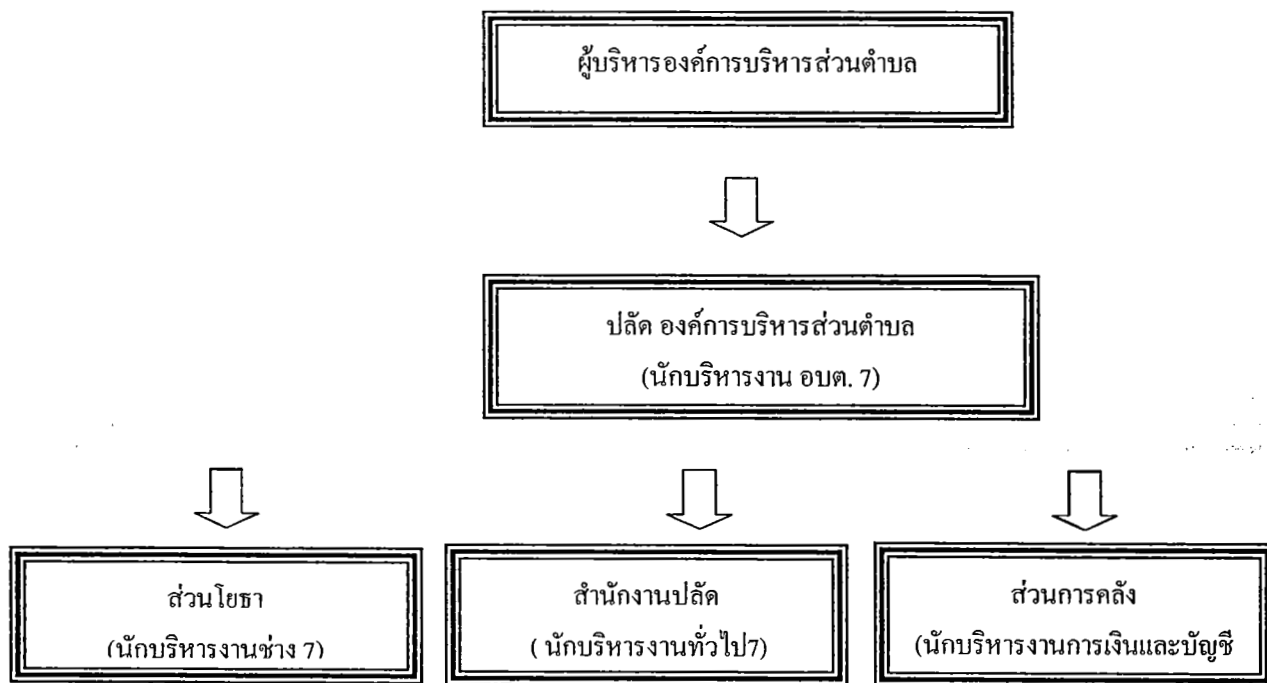
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรธรรมชาติ	ชมรมสิ่งแวดล้อม	การกำจัดขยะ	การกำจัดน้ำเสีย
พื้นที่ส่วนใหญ่ในตำบลเป็นพื้นที่ป่า โดยมีทั้งป่าสงวนป่าชายเลน มีจำนวน 9,105 ไร่	- ชมรม	โดยรถเก็บขนถ่ายขยะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด	โดยการกำจัดในครัวเรือนผ่านระบบบำบัดโดยธรรมชาติ เช่น ปล่อยให้ไหลผ่านลงดิน

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

ข้อมูลงบประมาณ

ข้อมูลงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด (องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด, 2556)

ปี	รายได้ที่เก็บเอง	ราชการเก็บให้	เงินอุดหนุน	ทรัพย์สิน	กิจการพาณิชย์	รวม
2555	385,444.64	9,861,215.19	4,944,141.00	178,581.00	-	15,425,189.20

ข้อมูลบุคลากร

สำนักปลัด 17 คน

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

2. หัวหน้าสำนักปลัด	1	คน
3. นักวิชาการสุขาภิบาล	1	คน
4. นักวิชาการศึกษา	1	คน
5. เจ้าพนักงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	1	คน
6. นักพัฒนาชุมชน	1	คน
7. เจ้าพนักงานธุรการ	1	คน
8. ผู้ช่วยพนักงานธุรการ	1	คน
9. พนักงานขับรถบรรทุกขยะ	1	คน
10. คนงานทั่วไป	4	คน
11. ผู้ดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย	2	คน
12. พนักงานขับรถขนต้บรรทุกน้ำ	1	คน
13. พนักงานเก็บขยะ	1	คน

ส่วนการคลัง 5 คน

1. หัวหน้าส่วนการคลัง	1	คน
2. นักวิชาการพัสดุ	1	คน
3. ผู้ช่วยพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน
4. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	1	คน
5. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	1	คน

ส่วนโยธา 3 คน

1. หัวหน้าส่วนโยธา(วิศวกรโยธา)	-	คน
2. นายช่างโยธา	1	คน
3. ผู้ช่วยช่างโยธา	1	คน
4. ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า	1	คน

พื้นที่ตำบลบางปิด และจำนวนบ้าน

พื้นที่ตำบลบางปิดและจำนวนบ้าน ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงพื้นที่ตำบลบางปิดและจำนวนบ้าน

หมู่	พื้นที่ประมาณ (ไร่)	พื้นที่ประมาณ (ตารางกิโลเมตร)	จำนวนบ้าน (หลัง)
1	3,430	5.49	245
2	3,430	5.49	245

ตารางที่ 14 (ต่อ)

หมู่	พื้นที่ประมาณ (ไร่)	พื้นที่ประมาณ (ตารางกิโลเมตร)	จำนวนบ้าน (หลัง)
3	5,610	8.98	306
4	5,610	8.98	229
3	5,610	8.98	229
6	3,430	5.49	148
7	3,430	5.49	148
8	3,430	5.49	142
รวม	29,940	47.95	1,628

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมของ โวลแมน (Wolman, 1973, p. 392) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิมเมจใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนองเช่นเดียวกันกับที่ ริไคร (Rekrai, 1972, p. 23) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ วอลเลสทิน (Wallestein, 1971, p. 475) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ใกล้เคียงกับเดวิส (Davis, 1967, p. 6) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ และ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ (achievement) ในงานนั้น ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{satisfaction} = \text{achievement} + \text{aspiration}$$

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกที่ดีของบุคคล ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับความสำเร็จหรือตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ตามแนวคิด ทฤษฎีของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter & Lawler, 1968) ความพึงพอใจของบุคคลเกิดขึ้นโดยตรงจากการได้รับรางวัลทั้งจากแรงจูงใจภายในและภายนอกโดยได้รับรางวัล

อย่างมีความยุติธรรม (equitability) ซึ่งตัวแปรดังกล่าวเกิดจากตัวแปรอื่น ๆ หลายตัวแปรตาม แนวคิดแรงจูงใจจนเกิดทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory of motivation) รางวัลจากแรงจูงใจภายในเป็นผลทำให้เกิดความเพลิดเพลิน ความกระตือรือร้น ความสนใจหรือความต้องการของบุคคล ส่วนรางวัลจากแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ การให้สิ่งจูงใจ การให้รางวัล เป็นต้น

ประเภทของความพึงพอใจ

อาทร อ่อนน้อม (2544, หน้า 16) ได้แบ่งประเภทของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในคุณภาพ ซึ่งความหมายของคำว่า คุณภาพ มีดังนี้

1.1 ความคิดเดิม (classical) หมายถึง การทำงานให้ได้มาตรฐานที่กำหนด (specification) หรือการผลิตสินค้าให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

1.2 ความคิดสมัยใหม่ (modern) หมายถึง ความพึงพอใจ (satisfaction) ของผู้ใช้และความเหมาะสม (fitness) สำหรับการใช้

1.3 ความคิดขยาย (enlarged) หมายถึง คุณภาพของงานแต่ละงาน (job) ที่ปฏิบัติในหน่วยงาน เช่น งานขาย งานผลิต งานบริหาร เป็นต้น

1.4 ปัจจุบันสินค้าที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบด้วยคุณภาพทั้งด้านรูปธรรม (tangible) และคุณภาพด้านนามธรรม (intangible) กล่าวคือ

ด้านรูปธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านการออกแบบ (specification & drawing) แบบผลิตภัณฑ์ต้องสวย และสามารถใช้งานได้ดี
2. คุณภาพด้านการผลิต (production) ต้องผลิตได้ง่ายมีความประณีตเรียบร้อยใช้เทคโนโลยีสูงกว่าสินค้าบริษัทอื่นอย่างเห็นได้ชัด
3. คุณภาพด้านมาตรฐาน (standards) มีความทนทานใช้ได้ยาวนาน เชื่อถือได้
4. คุณภาพด้านต้นทุน (costs) ต้องมีต้นทุนที่ต่ำและขายราคาไม่แพง

ด้านนามธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านบริการ (services) มีการส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา บริการภายหลังการขายดี และซ่อมแซมง่าย อะไหล่หาได้ง่าย
2. คุณภาพด้านความปลอดภัย (safety) ต้องมีความปลอดภัยเมื่อนำไปใช้งาน
3. คุณภาพของบุคลากร (employee) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำการผลิตได้ดีขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ด้านเทคนิคสูงขึ้น มีจิตสำนึกด้านคุณภาพมากขึ้น มีขวัญและกำลังใจสูงขึ้น และผู้ปฏิบัติงานให้บริการต่อลูกค้าได้ดีขึ้น

สรุปความหมายของสินค้าที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การออกแบบ เช่น ใช้งานได้ดี

สวยงามน่าใช้ ผลิตได้ง่าย มีฝีมือประณีตเรียบร้อย คงทนสามารถใช้งาน ได้นาน มีเทคโนโลยีในการผลิตสูง ใช้ได้นานสามารถเชื่อถือได้ในคุณภาพ มีต้นทุนในการผลิตต่ำสุดและขายราคาไม่แพงเกินไป ด้านบริการต้องมีการส่งมอบที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลาทั้งก่อนขายและหลังการขาย

2. ความพึงพอใจด้านราคาสินค้าและบริการที่ถูกค่าหรือผู้บริโภคพอใจจะต้องประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

2.1 ต้องเหมาะสมสำหรับการใช้งาน มีรูปแบบที่สวยงามน่าใช้ น่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ว่าใช้ได้คุ้มค่า ใช้ได้นาน

2.2 ต้องใช้ได้ง่าย มีความปลอดภัยสูง และมีราคาเหมาะสม

2.3 มีเงื่อนไขในการส่งมอบรวดเร็ว สะดวกและง่ายต่อการซ่อมบำรุงบริการภายหลังการขายรวดเร็ว

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งบังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 27 อ้างถึงในสุวิทย์ สุขงกช, 2540, หน้า 43) ได้แบ่งการวัดระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึก แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนององที่มาของทัศนคติ

มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจจึงเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reaction feeling) ต่อสิ่งเร้า (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของการประเมิน เป็นลักษณะทิศทางบวก (positive direction หรือ ทิศทางลบ (non-reactive) ต่อสิ่งเร้า นั้น ๆ

หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542) ได้ให้ความหมาย การบริการว่าเป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม

จริน อุดมเลิศ (2540) ให้ความหมายของการบริหารว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษ service ซึ่งหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง 7 นี้ คือ

s = smiling and sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

e = early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยมาต้องให้เอ่ยปากเรียกรื่อง

r = respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

v = voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ว่าทำงานอย่างเสียไม่ได้

i = image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การ

c = courtesy ความอ่อนน้อม อ่อน โยน สุภาพ มีมารยาทดี

e = enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบการให้บริการเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

หลักการของการให้บริการ

หลักการให้บริการมีเป้าหมายสำคัญของการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลัก ดังนี้ (พิทักษ์ ตรุษทิน, 2538)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ

บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะต้องรับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการในการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะต้องถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา จะทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน นั่นคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการมีหลักสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล, 2540, หน้า 19-20)

1. การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือหรือควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. การบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการจะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. การบริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าพนักงานของรัฐจะต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง เท่าเทียมกันตามความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีการกำหนดขั้นตอน กระบวนการเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจน รัดกุมให้เหมาะสมกับสภาพ เวลา เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจะเป็นผลมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ

เท่าเทียมกัน ต่อเนื่องกัน ทันต่อเวลาและก้าวหน้าทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน เป็นไป ความรัดกุมประสภคัยของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรมและคณะ (2549) ได้ทำการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึก พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ กองคลัง อันดับ 1 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อันดับ 2 และงานทะเบียนราษฎร อันดับ 3 โดย ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของอำเภอค้ำงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเคอชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอค้ำงานทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายค้ำงาน พบว่า มีความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือค้ำงานกระบวนการให้บริการและค้ำงานสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพและประเภท ของงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานค้ำงานทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์ (2546) ได้ทำวิจัยเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล ท่าข้าม จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากค้ำงานการให้บริการของ พนักงานเทศบาลและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ ทั้ง 2 ค้ำงาน อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นในการพัฒนาที่จำเป็นสำหรับพนักงานเทศบาล เรียง ตามลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค มารยาท จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี ศิลธรรม และการพูดจาของพนักงาน

จรินทร์ มุนะและคณะ (2543) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาระยะเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002 กับ สำนักงานเขตที่ยังไม่ได้เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่า ค้ำงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อการให้บริการคือ ทักษะการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนและความเหมาะสม ต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ ส่วนค้ำงานประชาชนผู้รับบริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมาก และได้สำรวจพบว่าปัญหาอุปสรรคของการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการทำให้ต้องเสียเวลาและเกิดความยุ่งยากมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานยังมีจำนวนไม่เพียงพอ รวมทั้งขาดวัสดุอุปกรณ์บางอย่างที่ใช้ในการบริการ

Fitzgerald & Durant, (1980) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการที่ให้บริการ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ พบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีปัจจัยหลายๆด้านที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงาน 5 ฝ่ายงาน คือ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด มาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด มีจำนวนทั้งสิ้น 4,486 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูป ได้จำนวน 219 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2556 ที่มาใช้บริการ ณ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด มี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ และจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด จำนวน 5 ฝ้ายงานๆ ละ 12 ข้อ ได้แก่ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ผู้พิจารณา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด 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 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด โดยให้ประชาชนเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ใน 5 ฝ่ายงาน

การสร้างเครื่องมือในการสำรวจ

1. ประชุมร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด เพื่อกำหนดงานบริการที่จะถูกนำมาประเมินความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด

2. กำหนดประเมินในการประเมินความพึงพอใจและออกแบบเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล เป็นแบบสอบถาม

ขั้นตอนการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำข้อคำถาม นิยามศัพท์เฉพาะ เอกสาร งานวิจัยและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การบริการ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และปรับปรุงคัดเลือกข้อคำถามที่เหมาะสมที่สุด

2. เลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นตรงกัน รวมทั้งปรับปรุงตามคำแนะนำพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) ของไวร์สมา และจัวร์ส (Wiersma & Jurs, 1990, pp.139-147) คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก $r = .20$ ขึ้นไป เป็นแบบสอบถามที่นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

4. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ

كرونบาท (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาทั้งหมดได้ค่ามากกว่า .70
ทุกฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลยังองค์การบริหารส่วนตำบล
บางปิด จังหวัดตราด โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำนวน
219 ฉบับ
2. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 219 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์
ทุกฉบับ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามตรวจให้คะแนน และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูปทางสถิติ 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 ที่อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางปิด ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ใน 3 ส่วน ได้แก่

1. งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
2. งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
3. งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
4. งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ
5. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ
3. สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 15 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน) (n=219)	ร้อยละ
เพศ		
-ชาย	108	49.31
-หญิง	111	50.69
อายุ		
- ไม่เกิน 25 ปี	23	10.50
- 26-35 ปี	57	26.03
- 36-45 ปี	54	24.66
- 46 ปีขึ้นไป	85	38.81
อาชีพ		
- รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ	39	17.81
- ธุรกิจส่วนตัว	56	25.57
- เกษตรกร	101	46.12
- อื่น ๆ เช่น รับจ้าง เป็นต้น	23	10.50
จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ (โดยประมาณ)		
- ไม่เกิน 5 ครั้ง	62	28.31

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน) (n=215)	ร้อยละ
- 6-10 ครั้ง	66	30.14
- 6-10 ครั้ง	66	22.83
- 6-10 ครั้ง	66	30.14

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 219 คน มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.69 และที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.31 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.81 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.03 ถัดมาคืออายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 และลำดับสุดท้ายคืออายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ส่วนข้อมูลด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 46.12 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.57 ถัดมาประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.81 และลำดับสุดท้ายประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง ปั่นดิน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 สำหรับข้อมูลจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการยังองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มส่วนใหญ่มีจำนวน 6-10 ครั้ง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.14 รองลงมาใช้บริการไม่เกิน 5 ครั้ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.31 ถัดมาคือกลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการจำนวน 11 – 15 ครั้ง มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 และสุดท้ายคือกลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการจำนวน 16 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.72

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ดังตารางที่ 16 - 31

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางปิด งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง / ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=219)					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	99 คน 45.10 %	116 คน 53.00%	3 คน 1.40%	-	1 คน .50%
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	98 คน 44.70%	116 คน 53.00%	4 คน 1.80%	-	1 คน .50%
2.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	124คน 56.60%	86คน 39.20%	7 คน 3.20%	1 คน .50%	1 คน .50%
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	114คน 52.10%	97คน 44.20%	6 คน 2.70%	1 คน .50%	1 คน .50%
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	123คน 56.20%	82คน 37.40%	13 คน 5.90%	-	1 คน .50%
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	131คน 59.80%	74คน 33.80%	14 คน 6.40%	-	-
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	99 คน 45.20%	114 คน 52.10%	6 คน 2.70%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน ในการให้บริการ	126คน 57.50%	88 คน 40.20%	5 คน 2.30%	-	-

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง				
		ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	136คน 62.10%	77 คน 35.20%	6 คน 2.70%	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	143 คน 65.30%	69 คน 31.50%	7 คน 3.20%	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	122คน 55.70%	90 คน 41.10%	7 คน 3.20%	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	137คน 62.60%	73 คน 33.30 %	9 คน 4.10%	-	-
	<u>ด้านถึงอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	106 คน 48.40%	101 คน 46.10 %	12 คน 5.50%	-	-
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	94 คน 42.90%	115 คน 52.50%	10 คน 4.60%	-	-
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	107 คน 48.90 %	95 คน 43.30%	17 คน 7.80%	-	-
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	124 คน 56.60%	82 คน 37.50%	13 คน 5.90%	-	-

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
17	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	110 คน 50.20%	95 คน 43.40%	14 คน 6.40%	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ บริการ	112 คน 51.10%	93 คน 42.50%	14 คน 6.40%		

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.10
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.70
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.80
4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.30
5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 93.60
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.30

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30

8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.70

9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30

10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80

11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80

12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.90

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.50

14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.40

15. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 92.20

16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.10

17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 93.60

18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 93.60

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=219)</u>					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	123 คน 56.20 %	96 คน 43.80%	-	-	-
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	129 คน 58.90 %	87 คน 39.70%	3 คน 1.40%	-	-
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	130คน 59.40%	83คน 37.90%	6 คน 2.70%	-	-
3.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	139คน 63.50%	74คน 33.80%	6 คน 2.70%	-	-
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	137คน 62.60%	78คน 35.60%	3 คน 1.40%	-	-
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	131คน 59.80%	82คน 37.50%	6 คน 2.70%	-	-

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	133 คน 60.70%	84 คน 38.40%	2 คน .90%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	140คน 63.90%	77 คน 35.20%	2 คน .90%	-	-
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	160คน 73.10%	56 คน 25.50%	3 คน 1.40%	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	157คน 71.70%	61 คน 27.80%	1 คน .50%	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	142 คน 64.80%	74 คน 33.80%	3 คน 1.40%	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	135คน 61.60%	82 คน 37.50%	2 คน .90%	-	-
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	131 คน 59.80%	82 คน 37.40 %	5 คน 2.30%	1 คน .50%	-
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	112 คน 51.10%	99 คน 45.20%	7 คน 3.20%	1 คน .50%	-

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
15.	ความพึงพอใจของสถานที่นั่งรอรับบริการ	128 คน 58.40 %	82 คน 37.40%	8 คน 3.70%	1 คน .50%	-
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	130 คน 59.40%	78 คน 35.60%	10 คน 4.50%	1 คน .50%	-
17	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	125 คน 57.10%	84 คน 38.40%	10คน 4.50%	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	138 คน 63.00%	73 คน 33.30%	8คน 3.70%		-

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30
4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30

5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.10

8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.10

9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.50

11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.10

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.20

14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.30

15. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.80

16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.00

17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.50

18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.30

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางปิด งานการช่วยเหลือสาธารณภัย

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง / ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=219)</u>					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	117 คน 53.40 %	97 คน 44.30%	5 คน 2.30%	-	-
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	132 คน 60.30 %	87 คน 39.70%	-	-	-
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	128คน 58.50%	87คน 39.70%	3 คน 1.80%	-	-
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	128คน 58.50%	87คน 39.70%	3 คน 1.80%	-	-
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	140คน 63.90%	75คน 34.30%	4 คน 1.80%	-	-

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง /ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	135คน 61.60%	77คน 35.20%	7 คน 3.20%	-	-
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	119 คน 54.40%	94 คน 42.90%	6 คน 2.70%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	132คน 60.30%	80 คน 36.50%	7 คน 3.20%	-	-
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	155คน 70.80%	59 คน 26.90%	5 คน 2.30%	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	166คน 75.80%	47 คน 21.50%	6 คน 2.70%	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	137 คน 62.60%	78 คน 35.60%	4 คน 1.80%	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	136คน 62.10%	78 คน 35.60%	5 คน 2.30%	-	-
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	121 คน 55.30%	95 คน 43.30 %	3 คน 1.40%	-	-

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	112 คน 51.10%	99 คน 45.20%	8 คน 3.70%	-	-
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	133 คน 60.70%	79 คน 36.10%	7 คน 3.20%	-	-
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	131 คน 59.80 %	81 คน 37.00%	7 คน 3.20%	-	-
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	116 คน 53.00%	92 คน 42.00%	11 คน 5.00%	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	126 คน 57.50%	86 คน 39.30%	7 คน 3.20%	-	-

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการช่วยเหลือสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.70
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 100
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20

4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.2

5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30

8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80

9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.70

10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30

11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20

12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.70

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.30

15. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 96.80

16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 96.80

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

ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 95.00

18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี

ระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 96.80

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางปิด งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอ ใจมาก	พึง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=219)					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	104 คน 47.50 %	112 คน 51.10%	3 คน 1.40%	-	-
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	114 คน 52.10 %	102 คน 46.50%	3 คน 1.40%	-	-
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	132คน 60.30%	84คน 38.30%	3 คน 1.40%	-	-
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	123คน 56.20%	90คน 41.10%	6 คน 2.70%	-	-
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	117คน 53.40%	91คน 41.60%	11 คน 5.00%	-	-

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	129คน 58.90%	79คน 36.10%	11 คน 5.00%	-	-
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>						
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	127 คน 58.00%	36 คน 39.30%	6 คน 2.70%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	113คน 51.60%	105 คน 47.90%	1 คน .50%	-	-
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	137คน 62.60%	79 คน 36.00%	3 คน 1.40%	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	137คน 62.60%	77 คน 35.10%	5 คน 2.30%	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	135 คน 61.60%	77 คน 35.20%	7 คน 3.20%	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	126คน 57.60%	87 คน 39.70%	6 คน 2.70%	-	-
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	108 คน 49.40%	105 คน 47.90 %	6 คน 2.70%	-	-

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	104 คน 47.50%	104 คน 47.50%	11 คน 5.00%		
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	118 คน 53.90%	91 คน 41.60%	10 คน 4.50%	-	-
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	114 คน 52.10 %	93 คน 42.40%	12 คน 5.50%	-	-
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	121 คน 55.30%	82 คน 37.40%	16 คน 7.30%	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	117 คน 53.40%	85 คน 38.80%	11 คน 5.00%		

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60

4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 97.30
5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 95.00
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 95.00
สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้
7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 97.30
8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 99.50
9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 98.60
10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 97.70
11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 98.80
12. การสนองต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 97.30
สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้
13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 97.30
14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 95.00

15. ความพึงพอใจของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 95.50

16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 94.50

17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 92.70

18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกัน ได้ร้อยละ 92.20

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n=219)</u>					
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	89 คน 40.60 %	126 คน 57.60%	4 คน 1.80%	-	-
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	120 คน 54.80 %	97 คน 44.30%	2 คน .90%	-	-
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	123คน 56.20%	91คน 41.50%	5 คน 2.30%	-	-
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	131คน 59.80%	80คน 36.60%	8 คน 3.60%	-	-
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	122คน 55.70%	84คน 38.40%	13 คน 5.90%	-	-

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	123คน 56.20%	83คน 37.90%	13 คน 5.90%	-	-
7.	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	113 คน 51.60%	103 คน 47.00%	3 คน 1.40%	-	-
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	123คน 56.20%	91 คน 41.50%	5 คน 2.30%	-	-
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	145คน 66.20%	70 คน 32.00%	4 คน 1.80%	-	-
10.	สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ	148คน 67.60%	64 คน 29.20%	7คน 3.20%	-	-
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	127 คน 58.00%	88 คน 40.20%	4คน 1.80%	-	-
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	130คน 59.40%	85 คน 38.80%	4 คน 1.80%	-	-
13.	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	97 คน 44.30%	112 คน 51.10 %	10 คน 4.60%	-	-

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง/ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	107 คน 48.90%	99 คน 45.20%	13 คน 5.90%		
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	116 คน 53.00%	94 คน 42.90%	9 คน 4.10%		
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	114 คน 52.10 %	95 คน 43.80%	9 คน 4.10%	-	-
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	99 คน 45.20%	109 คน 49.80%	11 คน 5.00%	-	-
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	115 คน 52.50%	92 คน 42.00%	12 คน 5.50%		

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้

1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 99.10
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.70

4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.60
5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.10
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.10
สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้
7. การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60
8. ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.70
9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20
10. สีหน้าท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80
11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20
12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.20
สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้
13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.40
14. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.10

15. ความพึงพอใจของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.90
16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.90
17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.00
18. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.50

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามฝ่ายงานบริการ โดยรวมทุกมิติคุณภาพการบริการ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.58	.34	1	มากที่สุด
2.	ด้านงานการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค	4.56	.33	3	มากที่สุด
3.	ด้านงานการช่วยเหลือสาธารณภัย	4.44	.45	5	มาก
4.	ด้านงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ	4.57	.29	3	มากที่สุด
5.	ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปิด	4.51	.38	4	มากที่สุด
	รวม	4.54	.26	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามฝ่ายงานบริการ โดยรวมทุกมิติคุณภาพการบริการ จำแนกตามงานแต่ละด้าน ด้านงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านงานการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค

มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับท้าย ได้แก่ ด้านงานการช่วยเหลือสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n = 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	.41	2	มาก
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	.36	1	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	.44	3	มาก
	รวม	4.58	.34		มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>				
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.42	.57	5	มาก
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.41	.57	6	มาก
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.51	.63	2	มากที่สุด
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.47	.63	4	มาก
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.48	.63	2	มาก
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	4.53	.61	1	มากที่สุด
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>				
1.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.42	.54	5	มาก
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.53	.54	4	มากที่สุด
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.59	.54	2	มากที่สุด
10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.62	.54	1	มากที่สุด
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.52	.56	5	มากที่สุด
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.58	.57	1	มากที่สุด
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
13.	ความสะอาดสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	4.42	.59	4	มาก
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.38	.57	6	มาก
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.41	.63	5	มาก
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.50	.60	1	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.43	.61	3	มาก
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.44	.61	2	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 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง
ปิด งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ
ประเด็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 เป็นอันดับแรก อยู่ใน
เกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐาน
และคำร้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความ
พึงพอใจประเด็นการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 อยู่ในเกณฑ์
พึงพอใจมาก สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ
ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด
คือ ประเด็นสีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 เป็นอันดับแรก
อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพ
ขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3

ความพึงพอใจประเด็นการสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถามได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นบริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงาน การสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	.42	2	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	.40	1	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	.35	3	มากที่สุด
	รวม	4.56	.33	1	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการสนับสุนนน้ำอุปโภค – บริโภค

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>				
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.56	.49	5	มากที่สุด
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.57	.52	3	มากที่สุด
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.56	.54	6	มากที่สุด
4.	ความต่อเนื่องในการ ให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.60	.54	3	มากที่สุด
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.60	.52	1	มากที่สุด
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	4.57	.54	4	มากที่สุด
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>				
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.59	.50	6	มาก
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.63	.50	3	มากที่สุด
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.71	.48	2	มากที่สุด
10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.71	.46	1	มากที่สุด
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.63	.51	4	มากที่สุด
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.60	.50	5	มากที่สุด
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
13.	ความสะอาดสบายของสถานที่ที่ติดต่อ	4.56	.56	2	มากที่สุด
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.47	.58	6	มาก
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.53	.59	3	มากที่สุด
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.53	.60	6	มากที่สุด
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.52	.58	5	มากที่สุด
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.59	.56	1	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางปิด งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค – บริโภค ซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นความต่อเนื่องในการ ให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และ อันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการ ตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นสีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.471 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพ ขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การให้คำแนะนำและการ ตอบข้อซักถามได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 เป็น อันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นความสะดวกสบายของ สถานที่ที่มาติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการช่วยเหลือสาธารณภัย

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>				
1.	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.51	.54	6	มากที่สุด
2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.60	.49	3	มากที่สุด
3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.70	1.99	1	มากที่สุด
4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.56	.53	5	มากที่สุด
5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.62	.52	2	มากที่สุด
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	4.58	.55	4	มากที่สุด
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>				
7.	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.51	.55	6	มากที่สุด
8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.57	.55	5	มากที่สุด
9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.90	3.37	1	มากที่สุด
10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.73	.50	2	มากที่สุด
11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.60	.52	3	มากที่สุด
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.59	.53	4	มากที่สุด
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
13.	ความสะอาดสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	4.72	2.71	1	มากที่สุด
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.47	.56	5	มากที่สุด
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.57	.55	2	มากที่สุด
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.56	.55	3	มากที่สุด
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.47	.59	6	มาก
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.54	.55	4	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางปิด งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 อยู่ใน เกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกของขั้นตอนการ ติดต่อขอใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.90 เป็นอันดับแรก อยู่ใน เกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความ พึงพอใจประเด็นสีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นป้ายความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นความเพียงพอของสถานที่นั่งรอ รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ใน เกณฑ์ พึงพอใจมาก

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงาน
การช่วยเหลือสาธารณภัย

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	.32	2	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.31	1	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	.39	3	มากที่สุด
	รวม	4.52	.29	3	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ งานการช่วยเหลือสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงาน
การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	.35	2	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	.33	3	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	.46	3	มาก
	รวม	4.51	.38	3	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 219)				
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ	
1.	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u>					
	ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.46	.52	6	มาก	
	2.	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.50	.52	4	มาก
	3.	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.50	.52	4	มากที่สุด
	4.	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.53	.55	2	มากที่สุด
	5.	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.48	.59	5	มาก
1.	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
	การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.55	.55	4	มากที่สุด	
	8.	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.51	.51	5	มากที่สุด
	9.	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.61	.51	4	มากที่สุด
	10.	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.61	.53	2	มากที่สุด
	11.	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.50	.55	2	มากที่สุด
12.	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.50	.53	2	มากที่สุด	
13.	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
13.	ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	4.46	.55	3	มาก	

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
14.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.42	.58	6	มาก
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.49	.58	1	มาก
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.46	.60	4	มาก
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.47	.63	2	มาก
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.45	.63	5	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางปิด งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ ต้นจนจบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกของขั้นตอนการ ติดต่อขอใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.61 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นสีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตร ขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.51 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.49 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นบริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปิด

ข้อ ที่	ความพึงพอใจการให้บริการ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n = 219)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	.34	2	มากที่สุด
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	.32	1	มากที่สุด
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	.45	3	มากที่สุด
	รวม	4.51	..32		มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปิด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงมาตรฐาน การจัดอันดับและระดับของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด งานการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปิด

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n= 215)			
		Mean	SD	อันดับ	ระดับ พึงพอใจ
1.	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ	4.38	.52	6	มาก
	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	4.53	.51	2	มาก
	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	4.53	.54	3	มาก
	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	4.56	.56	1	มาก
	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.49	.60	1	มาก
	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด	4.56	.60	1	มาก
7.	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถาม	4.50	.52	6	มาก
	ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.53	.54	5	มากที่สุด
	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ	4.64	.51	1	มากที่สุด
	สีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.64	.54	2	มากที่สุด
	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	4.56	.53	4	มากที่สุด
	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	4.57	.53	4	มากที่สุด
13.	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ความสะอาดสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ	4.39	.57	6	มาก
	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ	4.42	.60	4	มาก
	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.48	.57	1	มาก
	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	4.47	.57	2	มาก
	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.40	.58	5	มาก
	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.47	.60	3	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางปัด งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.38 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นสีหน้า ท่าทางแสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถามได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประเด็นความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 เป็นอันดับแรก อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ลำดับถัดมาความพึงพอใจประเด็นความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 เป็นอันดับที่ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก สำหรับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการ

ไม่มีกลุ่มตัวอย่างเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด และข้อเสนอแนะใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 2) งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 4) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และ 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 50.69 เป็นชาย ร้อยละ 49.31 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 38.81 รองลงมาอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 26.03 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 46.12 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.57 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.81 จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ส่วนใหญ่ 6-10 ครั้ง ร้อยละ 30.14 รองลงมาไม่เกิน 5 ครั้ง ร้อยละ 28.31

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

2.1 งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก

2.2 งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. บางปิด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อจำแนกตามงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด มีประเด็นอภิปรายแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 93.60 – 98.10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.90 – 97.70 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 92.20 – 95.40 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ทั้งนี้เนื่องจากการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีแผนงานพัฒนาและแผนปฏิบัติการเพื่อรองรับการบริการประชาชนเป็นไประเบียบที่กำหนดทั้งในการจัดระบบขั้นตอน การบริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นไปตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด สอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

1.2 งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มี

ระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30 – 100.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 98.60 – 99.10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.00 – 97.20 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ทั้งนี้เนื่องจากการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค-บริโภค มีแผนการเตรียมความพร้อมด้านน้ำอุปโภค-บริโภคอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภคเป็นอย่างดี ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปตามหลักการที่มุ่งให้ผู้รับบริการมีความประทับใจให้บรรลุเป้าประสงค์ตามวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา บุญทนต์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80 – 100.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80 – 97.70 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.00 – 98.60 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) ทั้งนี้เนื่องจากการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย มีแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลา มีการซ้อมการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามแนวทางการป้องกันขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงานตามบทบาท ด้านกระบวนการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร

1.4 งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 95.00 – 98.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 97.30 – 99.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 92.20 – 97.30 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ทั้งนี้เนื่องจากการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ มีแผนงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการอย่างเข้าและครบถ้วน มีการกำหนดเวลาและ

ประชาสัมพันธน์ มีฝ่ายบริการและเจ้าหน้าที่ดูแลเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิตดา นรสิงห์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมและ รายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านอาคาร สถานที่

1.5 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.10 – 99.10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 96.80 – 98.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากและความพึงพอใจ รวมกันได้ร้อยละ 94.10 – 95.90 โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ทั้งนี้เนื่องมาจากงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด มีการพัฒนาเด็กเล็กทั้งในด้านบุคลากร อาคารสถานที่และ กระบวนการพัฒนาเด็กเล็กตามหลักการของการจัดการศึกษาปฐมวัย มุ่งเตรียมความพร้อมของเด็กเล็กเพื่อการศึกษาระดับประถมศึกษาต่อไป สอดคล้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการศึกษาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในการจัดกิจกรรมสาธารณะ รวมทั้งด้านการศึกษาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดูแล สถานศึกษา ต้องรับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน (ถารดี อนันต์นารี, 2555, หน้า 256)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยสะท้อนวิสัยทัศน์ พันธกิจและทิศทางการพัฒนาและการปฏิบัติของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด สอดคล้องความต้องการของประชาชนที่รับบริการ จึงควรพัฒนาทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค- บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และงานศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก อบต.บางปิด ให้มีคุณภาพและมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
2. ควรสรุปแนวทางเทคนิคของการปฏิบัติของแต่ละงานที่สรุปเป็นขั้นตอนหนทางแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อพัฒนาในงบประมาณต่อไปและเป็นวัฒนธรรมองค์การ ของ อบต. บางปิดให้พัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นรูปแบบตัวอย่างให้กับ อบต.อื่น ๆ เป็นแนวทางพัฒนา ต่อไป
3. ควรให้ขวัญกำลังใจกับบุคลากรของ อบต.บางปิด เนื่องจากปฏิบัติงานได้เป็นที่

ประทับใจกับประชาชนที่มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเพื่อพัฒนาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดสู่ความเป็นเลิศ
2. ควรวิจัยเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดให้เป็นชุมชน

เข้มแข็ง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกรียงศักดิ์ วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของอำเภอสำนักงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรินันท์ มunesและคณะ. (2543). การศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- จริน อุคมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม และสุภายู ชีวะวณิชตระกูล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: ศูนย์นวัตกรรมกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์. (2546). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลช้างข้าม จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: เทศบาลตำบลช้างข้าม. เอกสารสำเนา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2457). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิทักษ์ ตรีชิต. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุทธนา บุญทนต์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงครอง อเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- พนิตตา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- การดี อนันต์นารี. (2555). หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). ชลบุรี: สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวิทย์ สุปงกช. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาเขตพญาไท. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุจิตราพร วานะ. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. การอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่ากรมอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบกับที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาทร อ่อนน้อม. (2544). ปัจจัยกับพฤติกรรมในการเลือกดื่มน้ำประปาของประชากรในเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏพระนคร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด. (2550). แผนพัฒนาระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557). ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง วารสารการวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 3(1), 23 - 24.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper & Collins.
- Davis, K. (1967). *Human Relation of Work : The Dynamic of Organizational Behavior*.

New York: McGraw-Hall} Book Company.

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.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities.

Educational and Psychology Measurement, 30(3), 607 - 610.

Porter, L.W.& Lawler, E.E. (1968). *Management Attitudes and Performance*. Homewood, IL:

Dorsey.

Rekrai, D. (1973). *A Comparison of Two Type Extension Workers in Thailand According to*

Certain Aspect of Their Job. Manila: University of the Philippines Press.

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

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยบูรพา มีความประสงค์ให้ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงตามการรับรู้ของท่าน และไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

2. คำถามทุกข้อไม่ใช่แบบทดสอบความรู้ ท่านจึงไม่จำเป็นต้องตอบตามหลักวิชา แต่ขอให้ตอบตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นส่วนตัวของท่านเอง โดยผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านเป็นความลับ และนำเสนอผลในภาพรวมไม่ระบุที่มาของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

3.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

3.3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย

3.4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

3.5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด

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 องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด

ไม่เกิน 5 ครั้ง 6-10 ครั้ง

11-15 ครั้ง 16 ครั้งขึ้นไป

.....

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพ พอใจ มาก	พึงพ พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง
	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.	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 2 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพ ใจมาก	พึงพ ใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง
	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.	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 ในการให้บริการของงานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<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.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ					
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ					
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)					
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ					

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	<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.	ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ					
15.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ					
16.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)					
17.	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
18.	ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ					

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.บางปิด

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความรู้สึก / ความคิดเห็น				
		พึงพ พอใจ มาก	พึงพ ใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง
	<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)

.....

.....

.....