



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา  
จังหวัดสมุทรสงคราม

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กันยายน ๒๕๖๓

## สารบัญ

คำนำ	๑
บทสรุปผู้บริหาร	๓
ส่วนที่ ๑ ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	๗
ส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๖
ส่วนที่ ๓ ผลการวิจัย	๑๙
ภาคผนวก	

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ แบบสอบถามถาม ความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๑๑๗.๓๖ คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๘๙ ระดับคุณภาพ ๙

#### ๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๗.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๙ ระดับคุณภาพ ๙ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ระดับคุณภาพ ๙
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๕ ระดับคุณภาพ ๙
- ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๗.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ระดับคุณภาพ ๘
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๖.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๓ ระดับคุณภาพ ๙

#### ๒. ระดับความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการ

- ๑) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ย ๑๑๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ระดับคุณภาพ ๙
- ๒) ด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ย ๑๑๖.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๘ ระดับคุณภาพ ๙
- ๓) ด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ย ๑๑๙.๒๗ คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๔๒ ระดับคุณภาพ ๑๐
- ๔) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ย ๑๑๘.๖๙ คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๙๕ ระดับคุณภาพ ๙

## สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

### ๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๒๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ระดับคุณภาพ ๙
  - ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓๗.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๕ ระดับคุณภาพ ๙
  - ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๑๗.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ระดับคุณภาพ ๘
  - ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓๖.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๓ ระดับคุณภาพ ๙
- สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพรงพาง มีค่าเฉลี่ย ๑๑๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ระดับคุณภาพ ๙

### ๒. งานด้านการศึกษา

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๒๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ ระดับคุณภาพ ๙
  - ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓๗.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ ระดับคุณภาพ ๙
  - ๓) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๑๘.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ ระดับคุณภาพ ๙
  - ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓๖.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๘ ระดับคุณภาพ ๙
- สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพรงพาง มีค่าเฉลี่ย ๑๑๖.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๘ ระดับคุณภาพ ๙

### ๓. งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๒๓.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๔ ระดับคุณภาพ ๙
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓๘.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๓ ระดับคุณภาพ ๙
- ๓) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๑๙.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕ ระดับคุณภาพ ๙
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓๗.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๓ ระดับคุณภาพ ๘

บริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีค่าเฉลี่ย ๑๑๙.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๒ ระดับคุณภาพ ๑๐

#### ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๒๓.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ ระดับคุณภาพ ๙
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓๖.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓ ระดับคุณภาพ ๙
- ๓) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๑๙.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ ระดับคุณภาพ ๙
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓๙.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๘ ระดับคุณภาพ ๙

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อยู่ในระดับ มีค่าเฉลี่ย ๑๑๘.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ ระดับคุณภาพ ๙

#### ข้อเสนอแนะ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ควรให้ความสำคัญคือการติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่าง ต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มี หลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมาก ยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปลายโพงพาง จากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการ ต้องการ ให้ผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง เอาใจใส่ดูแลประชาชน และ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน จากคะแนนการประเมิน องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ควรปรับปรุงการให้บริการช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ ๑  
ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ สภาพทั่วไปของ องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง

๑.๑.๑ ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ระยะห่างจากอำเภออัมพวา ประมาณ ๘ กิโลเมตร โดยได้รับการยกฐานะ เมื่อวันที่ ตามประกาศ ๒๕๓๙มกราคม ๑๙ กระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนปลายโพงพาง

องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีพื้นที่ประมาณ ๑๔๗. ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๙กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดสมุทรสงคราม ๘ไร่ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภออัมพวาประมาณ ๑๙๑, กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ ๑๒ประมาณ ๗๘ กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบางนางลี่ และ ตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบางขันแตก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลยี่สาร และ ตำบลแพรงหนามแดง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลวัดประดู่ และ ตำบลบางแค อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๑.๑.๒ เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีหมู่บ้าน/ชุมชนในพื้นที่ จำนวน ๙ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/ชุมชน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน / ชุมชน	หมายเหตุ
๑	บ้านปากวน	นายสุรพล ปรีมประสิทธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
๒	บ้านวัดประชาโสมิตาราม	นายประดิษฐ์ บุญมี	ผู้ใหญ่บ้าน
๓	บ้านลัดดาช่วย	นายศักดิ์ชาย แสงสูง	กำนัน
๔	บ้านวัดอมรวดี	นายธนะวัฒน์ นันทสังข์	ผู้ใหญ่บ้าน
๕	บ้านคลองขุด	นายเสรี สุขรุ่งเรืองชัย	ผู้ใหญ่บ้าน
๖	บ้านหน้าวัดนางพิมพ์	นายชาญวิทย์ อยู่ศิริ	ผู้ใหญ่บ้าน
๗	บ้านวัดโคกเกตุ	นายสุพรชัย ยก่องม	ผู้ใหญ่บ้าน
๘	บ้านวัดสี่แยก	นายปรีชา สร้อยสงิม	ผู้ใหญ่บ้าน
๙	บ้านคลองแขก	นางสาวชาลินี ยศวิปาน	ผู้ใหญ่บ้าน

๑.๑.๓ ประชากร ศาสนา  
 องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๘,๒๕๘ คน  
 จำแนกเป็น เพศชาย ๔,๐๓๓ คน เพศหญิง ๔,๒๒๕ คน  
 จำนวนครัวเรือน ๒,๕๔๘ ครัวเรือน  
 ส่วนใหญ่นับถือศาสนา พุทธ ร้อยละ ๙๐ อิสลาม ร้อยละ ๑๐

๑.๑.๔ การประกอบอาชีพ  
 ประชากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ประมาณร้อยละ ๘๐  
 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม รองลงมาได้แก่ ด้านรับจ้าง ประมาณร้อยละ ๑๕ ด้านการท่องเที่ยว ประมาณ  
 ร้อยละ ๕ เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมกับการเพาะปลูก เฉลี่ยรายได้ประชากรต่อหัวต่อปี  
 ประมาณ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

- ๑.๑.๕ เส้นทางคมนาคม (การขนส่งทางรถยนต์ ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ)  
 องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีถนนสายหลักที่สำคัญ ๕ สาย ได้แก่
- สายที่ ๑ สายแม่กลอง - ปากท่อสายเก่า
  - สายที่ ๒ ถนนสายวัดประชา เขื่อม ตำบลสวนหลวง และอำเภออัมพวา
  - สายที่ ๓ ถนนสายวัดอมรวดี เขื่อม ตำบลบางนางลี่
  - สายที่ ๔ ถนนสายวัดโคกเกตุ เขื่อม ถนนพระราม ๒
  - สายที่ ๕ ถนนสายคลองขุดเล็ก เขื่อม ตำบลยี่สาร ตำบลแพรกหนามแดง

๑.๑.๖ แหล่งน้ำลำคลอง  
 องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นพื้นที่เป็นที่  
 ที่ราบลุ่มแม่น้ำ พื้นที่ส่วนใหญ่ติดคลองปลายโพงพาง คลองขุดเล็ก และเชื่อมลำประโดงต่างๆซึ่งเป็นสาขาของแม่น้ำ  
 แม่กลอง เป็นลำคลองสายหลักที่ไหลผ่าน และยังมีลำคลองสายเล็กๆ จำนวนมาก ทำให้มีน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค  
 ตลอดปี สภาพอากาศชุ่มชื้น เหมาะแก่การเพาะปลูก

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลปลายโพงพาง ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๒. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ  
 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง

**ผลที่ได้จากการวิจัย**

๑. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลปลายโพงพาง
๒. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลปลายโพงพาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง  
 เพื่อพัฒนาการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่าง ยุติธรรม

### ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ใน เขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพรงพาง และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงานขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษา และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพรงพาง ในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ ๔ ด้านคือ

### ๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการต่างๆ ประกอบด้วย

- ๑) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
- ๓) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- ๔) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ๕) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

### ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- ๒) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- ๓) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๔) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- ๕) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- ๖) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ๗) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- ๘) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

### ๓. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือ การเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

- ๑) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- ๒) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น
- ๓) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
- ๔) ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม



### ๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑) สิ่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- ๒) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- ๓) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- ๔) ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ
- ๕) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- ๖) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ
- ๗) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- ๘) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้ ♣

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง และใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด  
 e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ ๐.๐๕ ภายใต้วความเชื่อมั่น ๙๕%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = ๘,๒๕๘ / \{ ๑ + ๘,๒๕๘ (๐.๐๕)^2 \} = ๓๘๑.๔๑ \text{ หรือประมาณ } ๓๘๐ \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ซึ่งมีประชากรทั้งหมด ๘,๒๕๘ คน ต้อง ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๐ ตัวอย่าง

#### ♣ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง

ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

♣ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพรงพง ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพรงพง ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

♣ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ จนถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ รวมระยะเวลาทั้งหมด ๑๒ เดือน

♣ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถาม ที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องที่การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้านด้วยเช่นกัน

♣ การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

♣ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้  
คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม = ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน จำนวนคน x จำนวนข้อคำถาม

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ช่วงคะแนน ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ช่วงคะแนน ๒.๖๑ - ๓.๔ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ช่วงคะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

### ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของ

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็น ร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการ ให้บริการ หรือใช้สูตรการคำนวณต่อไป

ร้อยละของความพึงพอใจ = ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคนหารด้วย

จำนวนคน x จำนวนข้อคำถาม

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐ เท่ากับคะแนน ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๕๐.๐๐ - ๕๕

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๕๕.๐๑ - ๖๐

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๖๐.๐๑ - ๖๕

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๖๕.๐๑ - ๗๐

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๗๐.๐๑ - ๗๕

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๗๕.๐๑ - ๘๐

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๘๕

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๘๕.๐๑ - ๙๐

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๙๐.๐๑ - ๙๕

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐ เท่ากับคะแนน ร้อยละ ๙๕.๐๑ ขึ้นไป

## ส่วนที่ ๒

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น ความสำคัญของความพึงพอใจ

### ความสำคัญของความพึงพอใจว่า

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้อง ศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความ ศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

### ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ คาดหวังไว้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง และผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขา ควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการ ติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของ ผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

### เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการ หรือไม่
๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

๑. การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การ สัมภาษณ์และการสังเกต
๒. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจาก กลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ
๓. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
๔. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการ ได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

### ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลาย สิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการ บริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของ ผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

ส่วนที่ ๓

ผลการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการ วิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพพวง มีจำนวน ทั้งสิ้น ๓๘๐ ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนคน	ร้อยละ
1	บ้านปากกวน	๓๘	๑๐.๐๐
2	บ้านวัดประชาโสมสิตาราม	๔๘	๑๒.๖๓
3	บ้านลัดดาช่วย	๓๘	๑๐.๐๐
4	บ้านวัดอมรวดี	๓๐	๗.๘๙
5	บ้านคลองขุด	๓๐	๗.๘๙
6	บ้านหน้าวัดนางพิมพ์	๔๒	๑๑.๐๕
7	บ้านวัดโคกเกตุ	๗๖	๒๐.๐๐
8	บ้านวัดสี่แยก	๕๕	๑๔.๔๗
9	บ้านคลองแขก	๒๓	๖.๐๕
	รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๗ คือ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๘ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๗ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อย ที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๙ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๕ ของผู้ตอบคำถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้ง	๑๓๐	๓๔.๒๑
๔ - ๖ ครั้ง	๑๗๒	๔๕.๒๖
มากกว่า ๖ ครั้ง	๗๘	๒๐.๕๒
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ ๔ - ๖ ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ ๔๕.๒๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ น้อยกว่า ๓ ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ ๓๔.๒๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ มากกว่า ๖ ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ ๒๐.๕๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวนคน	ร้อยละ
๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๒๐๓	๕๓.๔๒
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	๑๗๗	๔๖.๕๗
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. (ร้อยละ ๕๓.๔๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. (ร้อยละ ๔๖.๕๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๙	๒๘.๖๘
หญิง	๒๗๑	๗๑.๓๑
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๒๘.๖๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ ๗๑.๓๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๓๗	๓๖.๐๕
รับจ้างทั่วไป	๗๘	๒๐.๕๒
ค้าขายรายย่อย	๒๕	๖.๕๗
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	๓๒	๘.๔๒
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	๑๕	๓.๙๔
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙๓	๒๔.๔๗
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ ๓๖.๐๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ ๒๐.๕๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓๒	๓๔.๗๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๗	๒๒.๘๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	๗๐	๑๘.๔๒
อนุปริญญา หรือ ปวส.	๕๒	๑๓.๖๘
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	๓๙	๑๐.๒๖
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ ๓๔.๗๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ ๒๒.๘๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาในระดับตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ ๑๘.๔๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ



รายได้เฉลี่ย/เดือน	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน	๑๐๑	๒๖.๕๗
๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๙๒	๒๔.๒๑
๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๑๘๗	๔๙.๒๑
๒๐,๐๐๐ - ๒๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	-	-
๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือนขึ้นไป	-	-
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๘ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๔๙.๒๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมีรายได้ ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๒๖.๕๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ ๕,๐๐๐-๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๒๔.๒๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวนคน	ร้อยละ
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๙๘	๒๕.๗๘
ด้านการศึกษา	๒๙	๗.๖๓
ด้านการบรรเทาสาธารณภัย	๗๓	๑๙.๒๑
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๘๐	๔๗.๓๖
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๙ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด ๓ อันดับคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๘๐ คน (ร้อยละ ๔๗.๓๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน ๙๘ คน (ร้อยละ ๒๕.๗๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านการศึกษา จำนวน ๒๙ คน (ร้อยละ ๗.๖๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	x	SD	แปลผล
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	๔.๒๖	๐.๖๓	มาก
ด้านการศึกษา	๔.๑๔	๐.๖๔	มาก
ด้านการบรรเทาสาธารณภัย	๔.๐๖	๐.๗๑	มาก
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๒๐	๐.๗๘	มาก
รวม	๔.๕๓	๐.๐๖	มาก

จากตารางที่ ๑๐ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือความชัดเจนของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล(ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖) รองลงมาคือด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐) และรองลงมาสุดท้ายคือ ด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	x	SD	แปลผล
บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๓.๖๒	๐.๙๔	มาก
การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๓.๕๖	๐.๙๕	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๓.๕๗	๐.๙๔	มาก
ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๓.๕๐	๐.๙๔	มาก
ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม	๓.๕๗	๐.๙๖	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๓.๖๑	๐.๙๑	มาก
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๓.๕๔	๐.๘๖	มาก
การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้ คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	๓.๕๘	๐.๙๑	มาก
รวม	๓.๕๗	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๑๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๓.๕๗ เมื่อ พิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒) รองลงมาคือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้ แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) และรองลงมาสุดท้ายคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการและ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ ซักถาม(ค่าเฉลี่ย ๓.๕๗) ตามลำดับ

	x	so	แปลผล
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๕๘	๐.๖๗	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	๓.๕๖	๐.๗๑	มาก
มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๓.๕๙	๐.๗๐	มาก
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	๓.๕๗	๐.๗๐	มาก
ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	๓.๕๗	๐.๖๔	มาก
รวม			

จากตารางที่ ๑๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๓.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการประชาชน นอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๙) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ แก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘) และรองลงมาสุดท้ายคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๗) ตามลำดับ

**๒.๔ สรุปผลการวิจัย**

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ**

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย ๙๓.๘๙ รับคุณภาพ ๙ มีรายละเอียด ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ระดับคุณภาพ ๙
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๗.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๕ ระดับคุณภาพ ๙
- ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๗.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ระดับคุณภาพ ๘
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๖.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๓ ระดับคุณภาพ ๙

**๕.๒ อภิปรายผล**

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้ จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวม อย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับ ความสบายใจสอดคล้องกับ

หลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัย

ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ๔ ด้าน คือ

- ๑) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ๒) ด้านการศึกษา
- ๓) ด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย
- ๔) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อยู่ในระดับ ๙ มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๙ คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

♣ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชัดเจนของ แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔)

♣ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ โดยประชาชนมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘)

♣ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือช่องทางการให้บริการประชาชนนอก สถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗)

♣ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ในทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ควรพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ให้มากขึ้น

ร้อยละ

๓.๖