



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2565

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณารายโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นโครงการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก โดยโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 มี 3 โครงการ คือ 1) “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน” 2) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” และ 3) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ” รองลงมาคือ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ส่วนโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดคือ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

บทสรุปผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ(รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน 3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี และ 5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามโครงการที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1. โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 คิดเป็นระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพผลในการจัดเก็บภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 คิดเป็นระดับคะแนน 8 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอ
สระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จากความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
อำเภอสระโบสถ์ คณะผู้บริหาร และบุคลากร ที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ
ทุกท่านที่ส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุ
ความมุ่งหมาย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ให้ความอนุเคราะห์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยเล่มนี้สมบูรณ์

อาจารย์ ดร.เนติ เฉลยวาเรศ

อาจารย์ ดร.กรวุฒิ แผนพรหม

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	24
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและตัวอย่างวิจัย	42
เครื่องมือวิจัย	43
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง”	48

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน”	52
3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”	56
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี”	59
5. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ”	64
6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ	67
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย	73
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผลการวิจัย	77
ข้อเสนอแนะการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	81
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง	88
ภาคผนวก ข. รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี	104

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 2.1 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของตำบลทุ่งท่าช้าง	11
ตาราง 2.2 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของห้วยใหญ่	11
ตาราง 2.3 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของตำบลทุ่งท่าช้าง	12
ตาราง 2.4 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของห้วยใหญ่	12
ตาราง 3.1 รายละเอียดประชากรและตัวอย่างวิจัย	43
ตาราง 3.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการ 4 ด้าน	45
ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล)”	49
ตาราง 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ฯ	51
ตาราง 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข ภัยและการป้องกันสาธารณสุขภัยแก่ประชาชน”	53
ตาราง 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขภัยและ การป้องกันสาธารณสุขภัยแก่ประชาชน	54
ตาราง 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”	57
ตาราง 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	57
ตาราง 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี”	60
ตาราง 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี	62
ตาราง 4.9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการผู้สูงอายุ”	64
ตาราง 4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ	65
ตาราง 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกโครงการ	67
ตาราง 4.12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ	70
ตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง	72

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการวิจัย

ตามหลักการของประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ตัวอย่างที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงาน และการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกข์ท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ ซึ่งเมื่อเทียบกับการเลือกผู้แทนราษฎรไปเลือกรัฐบาลมาบริหารประเทศแล้วนับว่าเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวกว่ามาก มีความซับซ้อนและติดตามตรวจสอบได้ยาก การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ใกล้มือของประชาชน ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยังเป็นบทเรียนรู้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงการเมืองการปกครองในระดับชาติต่อไป หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองระดับชาติจะก้าวหน้ามีคุณภาพเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับฐานคุณภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หนุนส่งขึ้นมา ฐานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มั่นคง ย่อมค้ำจุนหนุนเนื่องให้การเมืองระดับชาติมีความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และยั่งยืน สามารถนำพา ประชาชนและประเทศชาติให้มีความมั่นใจ ผาสุก และมั่นคงได้ (โชคสุข กรกิตติชัย, 2565 หน้า 7)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องดูแลและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดรูปแบบการปกครองของตนเองอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ต้องการปฏิรูปการเมืองโดยการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นและตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐเพิ่มเติมขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองในท้องถิ่นให้มีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในอดีตการเมืองในท้องถิ่นนั้นยังเน้นประเด็นไปที่นักการเมืองท้องถิ่นหรือเฉพาะชุดปฏิบัติงานของสภาเทศบาล ประชาชนผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศซึ่งเป็นผู้เลือกตั้งคณะผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในด้านงบประมาณเลย เป็นการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นที่มีอำนาจผูกขาดแต่เพียงผู้เดียว ดังนั้นเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญต้องการเปลี่ยนแปลงการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นให้เป็นการเมืองของพลเมือง โดยการเพิ่มสิทธิเสรีภาพให้พลเมืองและปรับประชาธิปไตยแบบมีนักการเมืองท้องถิ่นเป็นประชาธิปไตย โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่และยังมีบทบัญญัติ

หลายมาตรา ที่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม ต่างๆ โดยมีเป้าหมายที่จะปฏิรูปการเมืองท้องถิ่นไปสู่การเป็นประชาธิปไตยอย่างยั่งยืน (กรมการปกครอง: 2547,34)

นอกจากนี้ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือสามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ยกฐานะจากสภาตำบลทุ่งท่าช้างและสภาตำบลห้วยใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 ได้ก่อตั้งมากกว่า 27 ปี จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อ.เมือง จ.ลพบุรี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการได้แก่

1. งานโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง (โครงการต่อเนื่อง)
2. งานโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
3. งานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
4. งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี
5. งานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มี 5 งานบริการ ได้แก่

1. งานโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง (โครงการต่อเนื่อง)
2. งานโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
3. งานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
4. งานงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี
5. งานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ในตำบลทุ่งท่าช้างและตำบลห้วยใหญ่ โดยมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น **3,577 คน**

ตัวอย่างวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ที่ได้รับการให้บริการงาน 5 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จำนวน**ทั้งหมด 500 คน** (โครงการละ 100 คน) ได้มาโดยการเลือกแบบอุบัติเหตุ (accidental sampling) จำนวนตัวอย่างวิจัยดังกล่าวเป็นจำนวนที่มากกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลเพื่อการสำรวจ ซึ่งคำนวณจากเว็บไซต์ <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง วันที่ 1 พฤษภาคม 2565 – 5 กรกฎาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน การอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของการตอนการให้บริการและความปลอดภัยในการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ ความหลายหลายของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ การถึงช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ ความหลายหลายของช่อง

ทางการติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และความพร้อมของช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ และความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง (โครงการต่อเนื่อง)

งานที่ 2 หมายถึง งานโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

งานที่ 3 หมายถึง งานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

งานที่ 4 หมายถึง งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี

งานที่ 5 หมายถึง งานโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสรະโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
2. องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสรະโบสถ์ จังหวัดลพบุรีสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในกำหนดนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ใน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1. กายภาพ 2. การเมืองการปกครอง 3. ประชากร 4. สภาพสังคม 5. ระบบบริการพื้นฐาน 6. ระบบเศรษฐกิจ 7. ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และ 8. ทรัพยากรธรรมชาติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง, 2565)

1.ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ตั้งอยู่ที่ 299 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสระโบสถ์ประมาณ 5 กิโลเมตรและห่างจากจังหวัดลพบุรี ประมาณ 65 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 60.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 37,812.50 ไร่ มีประชากรทั้งสิ้น 3,610 คน แยกเป็นชาย 1,831 คน หญิง 1,779 คน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ยประมาณ 17 คน/ตารางกิโลเมตร ยกฐานะจากสภาตำบลทุ่งท่าช้างและสภาตำบลห้วยใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง และจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดเขตเทศบาลตำบลสระโบสถ์ อำเภอสระโบสถ์
ทิศตะวันออก	ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย อำเภอสระโบสถ์
ทิศใต้	ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง
ทิศตะวันตก	ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแกราบ อำเภอโคกสำโรง
	องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอหนองม่วง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ประกอบด้วย 2 ตำบล หมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน โดยมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้

ตำบลทุ่งท่าช้าง

- หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งท่าช้าง
- หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งท่าช้าง
- หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งท่าช้าง
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองผักบุ้ง
- หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งท่าช้าง

ตำบลห้วยใหญ่

- หมู่ที่ 1 บ้านห้วยใหญ่
- หมู่ที่ 2 บ้านห้วยใหญ่
- หมู่ที่ 3 บ้านอ่างทอง
- หมู่ที่ 4 บ้านสามแยกมาเจริญ
- หมู่ที่ 5 บ้านห้วยใหญ่
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองพิกุล
- หมู่ที่ 7 บ้านดงใต้

1.2 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไปของเขตพื้นที่ตำบลทุ่งท่าช้างมีความคล้ายคลึงภูมิอากาศกลางตอนล่างโดยทั่วไป มี 3 ฤดูสามารถจำแนกได้ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มต้นระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม อากาศร้อนจัดและแล้งจัดติดต่อกันเป็นระยะเวลานานความชื้นในอากาศมีน้อย และมีพายุฤดูร้อนเป็นบางช่วงที่มีคลื่นความร้อนปกคลุม

ฤดูฝน เริ่มต้นระหว่างเดือนมิถุนายน - ตุลาคม อากาศร้อนและมีพายุฝนฟ้าคะนองลมแรง และมีภาวะฝนทิ้งช่วงในบางช่วง

ฤดูหนาว เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ ซึ่งอยู่ในเขตค่อนข้างแห้งแล้งมากในฤดูหนาวต่อฤดูร้อน อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 19 องศาเซลเซียส

1.3 ลักษณะดิน

สภาพดินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างส่วนใหญ่ ร้อยละ 90 เป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีลักษณะเป็นดินเหนียวปนทราย จึงไม่สามารถเก็บกักน้ำได้ พื้นที่เพาะปลูกส่วนใหญ่เป็นนาข้าว พืชไร่และพืชหมุนเวียน

1.4 ลักษณะน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค - บริโภค เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างได้ดำเนินการขุดลอกแหล่งน้ำและก่อสร้างฝายกั้นน้ำเพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 5 สาย
- บึง หนองและอื่นๆ 8 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 4 แห่ง
- บ่อโยก 12 แห่ง
- สระน้ำ 2 แห่ง

1.5 ลักษณะไม้และป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้มือที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ และทางราชการปลูกในวันสำคัญของชาติ

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ประกอบด้วยประกอบด้วย 2 ตำบล หมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน มีพื้นที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ดังนี้

ตำบลทุ่งท่าช้าง

หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งท่าช้าง	นายจุน อินทร์วิลัย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านทุ่งท่าช้าง	นายสุทนต์ รสฉ่ำ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งท่าช้าง	นายคำเหมย งามเลิศ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านหนองผักบุ้ง	นายวินัย สังวาลย์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งท่าช้าง	นายสมพร ทองดี	กำนันตำบลทุ่งท่าช้าง

ตำบลห้วยใหญ่

หมู่ที่ 1 บ้านห้วยใหญ่	นายสมักร นวนละออง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยใหญ่	นายสุพันธ์ ชัยจิตร	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านอ่างทอง	นายนิกร จันทร	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านสามแยกมาเจริญ	นายทองพูล ถาวรวรรณ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยใหญ่	นายประสิทธิ์ พิมพ์ทองงาม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านหนองพิกุล	นายเสกสรร บุตรดี	กำนันตำบลห้วยใหญ่
หมู่ที่ 7 บ้านดงใต้	นายเนาวรัตน์ ศรีเพ็ง	ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง มีทั้งหมด 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2555 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2,450 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,748 คน คิดเป็นร้อยละ 89.16 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2,450 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,748 คน คิดเป็นร้อยละ 89.16

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555)

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2,748 คน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2,748 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. 2555)

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล 2,450 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,748 คน คิดเป็นร้อยละ 89.16

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2,450 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,748 คน คิดเป็นร้อยละ 89.16

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. 2564)

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล 2,591 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,881 คน คิดเป็นร้อยละ 89.93

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2,450 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,881 คน คิดเป็นร้อยละ 89.86

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตาราง 2.1 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของตำบลทุ่งท่าช้าง

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
หมู่ 1 บ้านทุ่งท่าช้าง	166	236	245	481
หมู่ 2 บ้านทุ่งท่าช้าง	115	150	143	293
หมู่ 3 บ้านทุ่งท่าช้าง	270	334	365	699
หมู่ 4 บ้านหนองผักบุ้ง	117	163	149	312
หมู่ 5 บ้านทุ่งท่าช้าง	80	114	107	221
รวมทั้งสิ้น	748	997	1,009	2,006

ตาราง 2.2 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของห้วยใหญ่

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
หมู่ 1 บ้านห้วยใหญ่	91	148	155	303
หมู่ 2 บ้านห้วยใหญ่	72	127	99	226
หมู่ 3 บ้านอ่างทอง	113	172	176	348
หมู่ 4 บ้านสามแยกมา เจริญ	109	167	150	317
หมู่ 5 บ้านห้วยใหญ่	41	61	58	119
หมู่ 6 บ้านหนองพิกุล	50	74	71	145
หมู่ 7 บ้านดงใต้	53	64	67	131
รวมทั้งสิ้น	529	813	776	1,589

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอสระโบสถ์ ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตาราง 2.3 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของตำบลทุ่งท่าช้าง

ช่วงอายุ	จำนวนประชากร		
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อายุต่ำกว่า 18 ปี	16	180	340
อายุ 18 – 60 ปี	659	628	1,287
อายุมากกว่า 60 ปี	196	195	391
รวมทั้งสิ้น	1,015	1,003	2,018

ตาราง 2.4 ตารางแสดงข้อมูลจำนวนประชากรของห้วยใหญ่

ช่วงอายุ	จำนวนประชากร		
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อายุต่ำกว่า 18 ปี	174	138	312
อายุ 18 – 60 ปี	524	487	1,011
อายุมากกว่า 60 ปี	118	151	269
รวมทั้งสิ้น	816	776	1,592

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอสระโบสถ์ ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมี ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จำนวน 1 แห่ง มีโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลห้วยใหญ่
มีนักเรียนที่เข้าเรียนในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 41 คน แบ่งได้ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวนนักเรียน		
	ชาย	หญิง	รวม
ประถมศึกษา	3	5	8
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	8	18
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	11	15
รวมทั้งสิ้น	17	24	41

ที่มา : ข้อมูลจากศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสระโบสถ์ ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 25๖๒

ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

บ้านหนังสือชุมชน จำนวน 2 แห่ง

2. บ้านนายฉลองยศ สีสมทร์ บ้านเลขที่ 58 หมู่ที่ 2 ตำบลห้วยใหญ่
3. บ้านนางสุวดี คตเข้ม บ้านเลขที่ 146 หมู่ที่ 4 ตำบลห้วยใหญ่

นั้งที่ไหนอ่านที่นั่น จำนวน 2 แห่ง

3. ร้านอาหารตามสั่ง นางดารุณี โพธิ์ประดิษฐ์ บ้านเลขที่ 108 หมู่ที่ 3 ตำบลห้วยใหญ่
4. ร้านอาหารตามสั่ง นางสาวรุ่ง โพธิ์ศรี บ้านเลขที่ 40 หมู่ที่ 1 ตำบลห้วยใหญ่

สภาเด็กและเยาวชนองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ได้จัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนขึ้น จำนวน 1 แห่ง เพื่อเป็นองค์กรเครือข่ายเชื่อมโยงกลุ่มเด็กและเยาวชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างที่มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างภายใต้หลักการ “เด็กนำผู้ใหญ่หนุน” ซึ่งในปัจจุบันนี้สภาเด็กและเยาวชนเป็นองค์กรนิติบุคคลภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พุทธศักราช 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 โดยสภาเด็กและเยาวชนมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสภาเด็กและเยาวชน เพื่อส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานการดำเนินการของสภาเด็กและเยาวชน

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งท่าช้าง
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยใหญ่
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) 12 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งท่าช้าง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งท่าช้าง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งท่าช้าง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งท่าช้าง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 5 ตำบลทุ่งท่าช้าง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 1 ตำบลห้วยใหญ่
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 2 ตำบลห้วยใหญ่
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 3 ตำบลห้วยใหญ่
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 4 ตำบลห้วยใหญ่
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 5 ตำบลห้วยใหญ่
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 6 ตำบลห้วยใหญ่
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) หมู่ที่ 7 ตำบลห้วยใหญ่
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างในปีงบประมาณ 2561 นั้นได้บรรจุโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในแผนพัฒนาท้องถิ่นปี 2561-2564 เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผล

เสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังใจจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำหมู่บ้าน ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖2 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (๒) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (๓) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (๔) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- (๕) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.
- (๖) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (๗) อุดหนุนกองทุนสวัสดิการชุมชน
- (๘) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ไม่มี บขส. แต่มีรถสองแถวประจำทางวิ่งจากหมู่บ้านทุ่งท่าช้างไปอำเภอโคกสำโรง

5.2 เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมของตำบลทุ่งท่าช้าง มีเส้นทางที่สามารถเข้ามาสู่ตัวตำบลได้ 3 เส้นทางหลัก ดังนี้

ถนนทางหลวงหมายเลข ลบ 4001 สายสระโบสถ์ – วังไผ่

ถนนทางหลวงหมายเลข ลบ 5024 สายห้วยใหญ่ – อ่างทอง

ถนนทางหลวงหมายเลข ลบ 1010 สายขอนแก่น – หนองม่วง

ถนนภายในตำบล

การคมนาคมสายหลักเป็นถนนลาดยาง และถนนเข้าหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง

1. ถนนลาดยาง จำนวน 9 สาย สภาพใช้งานได้ดี
2. ถนน คสล. จำนวน 34 สาย สภาพใช้งานได้ดี
3. ถนนลูกรัง จำนวน 61 สาย สภาพใช้งานได้ดี แต่จะลำบากในฤดูฝน

สะพาน จำนวน 4 สะพาน

5.3 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5.4 การประปา

การประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง มีกิจการประปาแต่ละหมู่บ้านได้บริหารจัดการเอง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งท่าช้าง จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 1 ตำบลห้วยใหญ่ จำนวน 1 แห่ง และหมู่ที่ 3 ตำบลห้วยใหญ่ จำนวน 2 แห่ง และมีกิจการประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างรับผิดชอบ จำนวน 13 แห่ง แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาทั้งกิจการประปาหมู่บ้านและกิจการประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างรับผิดชอบได้จากน้ำบาดาล

5.5 โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้อินเตอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร ใช้อยู่

5.6 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ไม่มีไปรษณีย์ แต่มีบริการไปรษณีย์จากไปรษณีย์ประจำอำเภอ ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

- มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 12 หมู่บ้าน
- มีบริการให้ใช้อินเตอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการ

ที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างในการดำเนินการกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือนร้อน ก็สามารถมายืมใช้ได้

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีกิจกรรมการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ทำนา รองลงมาคือ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง ค้าขาย นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถจำแนกเป็นรายหมู่บ้านได้ คือ ทำสวนผักและผลไม้ ตามลำดับ พืชส่วนใหญ่ที่นิยมปลูกกันมาก ได้แก่ ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ไม้ผล เช่น มะม่วง ฯลฯ

แหล่งตลาดทางการเกษตร

เกษตรกรที่ปลูกอ้อยโรงงานนำผลผลิตไปขายที่โรงงานน้ำตาลในอำเภอสระโบสถ์ และจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดสิงห์บุรี เกษตรกรที่ปลูกมันสำปะหลังนำผลผลิตไปขายที่แหล่งรับซื้อในอำเภอสระโบสถ์ เกษตรกรที่ปลูกข้าวนำผลผลิตไปขายที่ร้านรับซื้อ สหกรณ์การเกษตร และโรงสี ในอำเภออำเภอสระโบสถ์ และอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี เกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์มีพ่อค้ามารับซื้อ หรือบางส่วนนำไปจำหน่ายที่ตลาดนัด

6.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในบริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือน เป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร ปลา เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

6.4 การบริการ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีสถานบริการ เช่น รีสอร์ท และร้านอาหาร/คาราโอเกะ

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีอุตสาหกรรม เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมภายในครัวเรือน เช่น การทอผ้าและกลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า มีการประกอบโรงสีขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง และโรงเลี้ยงสัตว์จำนวน 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน (ปั๊มหลอด)	6	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	23	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
ซูเปอร์มาร์เก็ต	-	แห่ง	อู่ซ่อมรถ	5	แห่ง

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 66.30 แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงาน อุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน น้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอสระโบสถ์ และน้ำดิบจากน้ำใต้ดิน (บาดาล)

8.2 ป่าไม้ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีป่าไม้

8.3 ภูเขา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างไม่มีภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นา ไร่นา สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค - บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของสาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลต่อการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse, 1953: 27) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้าความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

โยเดอร์ (Yoder, 1985: 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

กรีน (Green, 1972: 40) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความ ตั้งใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

กู๊ด (Good, 1973: 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากการสนใจสิ่งต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

Kotler (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เมื่อนำผลลัพธ์จากการใช้บริการมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้รู้สึกพึงพอใจ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้ไม่พึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเป็นความรู้สึกที่รับรู้ได้จากการใช้บริการ เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้ไม่พึงพอใจ และอาจทำให้ไม่กลับมาใช้บริการอีก

ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ (2549) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือการประเมินผลการดำเนินงานด้วยผลิตภัณฑ์รวม ในองค์กรว่าผลลัพธ์เป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า

สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานทั้งด้านบวกและด้านลบที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่ง
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิด ขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ภูษิต สายกิมซ้วน (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจเนื่องจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมีแนวโน้มไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข ความชอบพอความชื่นชมอยากใช้บริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลาอันนานพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น 1 เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี

ต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคาร เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จผู้บริโภคมียความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น 1 ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้าเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวถึง บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยการส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้ให้บริการ คือ ลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2542 : 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจำต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามรถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539, 23-37) ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคล

อื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันที่ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิด ความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

มิลเลทท์ (Millet, 1954 : 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546 : 12) ได้ให้ ทศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผล การปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ ทรัพยากรเท่าเดิม สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทศนคติในทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ ความประทับใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการ และ ความ ต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้ หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้เราได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธี ทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

- 1.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- 1.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- 1.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- 1.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- 2.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 2.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 2.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 2.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 2.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.7 ทำงานเป็นทีม
- 2.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี

2.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

3. หลักการบริการเป็นเลิศ

3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.2 เต็มใจบริการ

3.3 ทำงานฉับไว

3.4 ปราศรัยไพเราะ

3.5 เหมาะสมโอกาส

3.6 ไม่ขาดน้ำใจ

4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

4.3 ทำตนเป็นคนสภาพสง่าผ่าเผย

4.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก

4.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ

4.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ

4.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ

4.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ

4.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

4.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้

4.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี

4.12 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

4.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ

5. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

5.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

5.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

5.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

5.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

5.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน

5.8 ต้อนรับด้วยความเพียร

5.8 ต้อนรับด้วยความจริงใจ

5.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (service quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่นำมาเปรียบเทียบจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนเกิดความพึงพอใจ

Joewono and Kubota (2007) ได้กล่าวว่า ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะชี้วัดได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทั้งนี้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์จากความหมายของนักวิจัยที่ได้กล่าวไว้

ข้างต้น คุณภาพการให้บริการ (Service quality) จึงหมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามความคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการตามคาดหวังก็จะรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความ ต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (service quality) มักมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กรทั้งยังแสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

สุจิตรา งามใจ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) คือ สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวังเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่ง

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (service quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ (service system) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (workflow process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (providers behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (recipients background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที ฟังพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (must be quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (service quality indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (structure indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ ดี (good system) ทั้งระบบบริการ (service system) ระบบสนับสนุนบริการ (supporting service system) ระบบพัฒนาบริการ (improving service system) และระบบบริหารจัดการ (management system) เช่น อัตราการมีเอกสาร (document) แสดงลักษณะระบบงานให้อำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (process indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (good implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (outcome indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการ และผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (ultimate outcome) เช่นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง 1 และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (inputs) กระบวนการ (process) และผลงาน (output) ของบริการ (system theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
- 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
- 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
- 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
- 2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการ
- 2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล
- 2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
- 2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้
- 2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สภาวะการณปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้

ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เทียบตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิรัตติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย

3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่ อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สววัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้

บริหาร (providers) และผู้บริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (channels)

4. ผู้รับบริการ (client groups)

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ "ตรวจทางปกครอง" (police administrative) และ "บริการสาธารณะ" (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ บริการให้สาธารณะเกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (public interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่ จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างพอเพียง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อรธสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ

กล่าวคือ เลือกว่าจะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมายคำว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ด้นั้น ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุขพออ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (automatic service) เป็นการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการบริหารงาน แนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ นั้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้นการให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่นตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลิวงการปฏิบัติ ตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั่นย่อมมีการบริหาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชนระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นาริรัตน์ ชูอัมมา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือการติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็มโดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ระดับ 8

รัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบล อากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ เทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่าบริการสาธารณะของ อบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การ จัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นา ไม่ สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นา พุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกลงทุนภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นและ 3) พัฒนาการบริการเชิงระบบให้มากขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภوتاเมะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า

ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 1) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 ร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพ เกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุอาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธรรม ขนบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปิงปประมาณ พ.ศ.2558 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อานีชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลาโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยัสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

กิตติวัลย์ ทองอร่าม (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัทธิน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยในแต่ละงานได้ประเมินใน 4 ด้านคือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ระดับมากเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้ดังนี้ 1. งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 2. งานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 3. งานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และ 5 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจมักพิจารณาจากประเด็น สำคัญๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการรวมการปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน 5 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง คือ 1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน 3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี และ 5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่างวิจัย

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ในตำบลทุ่งท่าช้างและตำบลห้วยใหญ่ โดยมีจำนวนประชากรแต่ละตำบล 1,994 คน และ 1,583 คน ตามลำดับ ดังนั้นจึงมีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,577 คน (https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php)

ตัวอย่างวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ที่ได้รับการให้บริการงาน 5 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จำนวนทั้งหมด 500 คน (โครงการละ 100 คน) ตามข้อกำหนดในสัญญาวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ได้มาโดยการเลือกแบบสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) จำนวนตัวอย่างวิจัยดังกล่าวเป็นจำนวนที่มากกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลเพื่อการสำรวจ ซึ่งคำนวณจากเว็บไซต์ <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> ที่มีการกำหนดค่าจำนวนประชากร (population size) คือ 3,577 ระดับความเชื่อมั่น (confidence level) 95% และค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (margin of error) 5% ได้จำนวนตัวอย่างวิจัยที่เพียงพอต่อการสำรวจ คือ 347 คน มีรายละเอียดดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 รายละเอียดประชากรและตัวอย่างวิจัย

ประชากร	โครงการ	ตัวอย่างวิจัย แต่ละโครงการ
3,577 คน	1. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง	100 คน
	2. โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน	100 คน
	3. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	100 คน
	4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี	100 คน
	5. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ	100 คน
ตัวอย่างวิจัยรวม		500 คน

เครื่องมือวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน 5 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี คือ 1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน 3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี และ 5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ใช้เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง แต่ละโครงการ มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป และ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ซึ่งถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการใน 4 ด้าน จำนวน 43 ข้อ คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 10 ข้อ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 10 ข้อ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 10 ข้อ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 13 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (summated rating scale) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการที่ตนได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการ 4 ด้าน ในแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง สร้างตามนิยามปฏิบัติการต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนและระยะเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ การอธิบาย ชี้แจง แนะนำและอำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ความรวดเร็วในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ และความปลอดภัยในการรับบริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อความเหมาะสม ความหลากหลาย ความสะดวกสบาย ความเพียงพอ ความชัดเจน ความพร้อมและการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ความพอใจต่อความหลากหลาย ความชัดเจน ความสะดวกและความพร้อมของช่องทางการสื่อสาร

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อการปฏิบัติการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความถูกต้องและความรอบคอบในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก ความพร้อม ความเต็มใจ ความเป็นธรรม และการแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แสดงถึงความพอใจต่อความเป็นระเบียบ ความสะอาด ความสวยงาม ของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอ คุณภาพ และความพร้อมของอุปกรณ์ สาธารณูปโภค ช่องทางการประชาสัมพันธ์ สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสถานที่ให้บริการ

คุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการใน 4 ด้าน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการ 4 ด้าน ไม่ได้ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา เนื่องจากการบริการโครงการต่าง ๆ มิได้มีลักษณะแฝง (latent trait) และสร้างข้อคำถามตรงตามลักษณะการให้บริการ แต่มีการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนผู้รับบริการโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบอุบัติเหตุ (accidental sampling) จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าจำนวนผู้ให้ข้อมูลขั้นต่ำ (30 คน) ที่ทำให้ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงมีความเชื่อมั่นของการประมาณค่าสูง (confidence interval) สูง (Bujang, Omar, & Baharum, 2018) มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .961 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังตาราง 3.1

ตาราง 3.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการ 4 ด้าน

แบบสอบถามด้าน	Cronbach's alpha
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.836
ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	.841
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.879
สิ่งอำนวยความสะดวก	.884
ทั้งฉบับ	.961

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ให้นำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จำนวน 500 ฉบับ ให้ประชาชนที่เข้ารับบริการใน 5 โครงการ คือ 1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน 3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี และ 5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

ให้ข้อมูลในแบบสอบถามโครงการละ 100 คน ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2565 ด้วยความสมัครใจ โดยข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการจะถูกเก็บเป็นความลับ ข้อมูลดังกล่าวได้รับการวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามแต่ละโครงการที่ให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี 5 โครงการ ดังนี้

1. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง
2. โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน
3. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี
5. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

นอกจากนี้มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลในทุกโครงการมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างในภาพรวม เพื่อแสดงให้เห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรีในภาพรวม

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาตรวจสอบความถูกต้อง (validate and clean data) และมีการจัดกระทำข้อมูลให้มีความถูกต้อง (processing data) จากนั้นนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อแสดงให้เห็นลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามว่าส่วนใหญ่มีภูมิหลังเป็นอย่างไร

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ภาพรวม รายด้านและรายข้อ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ในแต่ละโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5 ช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มาเปรียบเทียบเป็นคะแนนร้อยละ โดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่คำนวณได้คูณด้วย 20 เพื่อให้เป็นร้อยละ แล้วนำร้อยละที่ได้ไปเทียบคะแนนการให้บริการตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 95.00 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 90.00-94.99	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 85.00-89.99	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 80.00-84.00	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 75.00-79.99	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 70.00-74.99	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 65.00-69.99	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 60.00-64.99	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 55.00-59.99	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 50.00-54.99	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ	ต่ำกว่าร้อยละ 50.00	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอ สระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงาน 5 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งท่าช้าง คือ 1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน 3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี และ 5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

โดยแต่ละโครงการมีผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจโครงการละ 100 คน ดังนั้นในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล แต่ละโครงการจึงมีการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโครงการประกอบผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจฯ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ส่วน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละ โครงการ 5 ส่วน และภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 1 ส่วน รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการ รณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล)” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการรณรงค์คัดแยก ขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล)”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 100 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.00) และหญิง (ร้อยละ 48.00) โกล่เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 66.00) โดยส่วนมากเป็นผู้เข้ารับ บริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 57.00) ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี (ร้อยละ 65.00) มีระดับการศึกษาเป็นระดับ

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 88.00) และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 63.00) รายละเอียดดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล)”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	30	45.45%	22	64.71%	-	-	52	52.00%
	หญิง	36	54.55%	12	35.29%	-	-	48	48.00%
	รวม	66	66.00%	34	34.00%	-	-	100	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	42	63.64%	23	67.65%	-	-	65	65.00%
	25-34 ปี	24	36.36%	11	32.35%	-	-	35	35.00%
	รวม	66	66.00%	34	34.00%	-	-	100	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	4	6.06%	-	-	-	-	4	4.00%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	5	7.58%	3	8.82%	-	-	8	8.00%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	57	86.36%	31	91.18%	-	-	88	88.00%
	รวม	66	66.00%	34	34.00%	-	-	100	100.00%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.52%	-	-	-	-	1	1.00%
	รับจ้างทั่วไป	43	65.15%	20	58.82%	-	-	63	63.00%
	เกษตรกร/ประมง	18	27.27%	13	38.24%	-	-	31	31.00%
	นักเรียน/นักศึกษา	4	6.06%	1	2.94%	-	-	5	5.00%
	รวม	66	66.00%	34	34.00%	-	-	100	100.00%
ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	ช่วงเช้า	41	62.12%	16	47.06%	-	-	57	57.00%
	ช่วงบ่าย	25	37.88%	18	52.94%	-	-	43	43.00%
	รวม	66	66.00%	34	34.00%	-	-	100	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการรณรงค์คัดแยกขยะฯ มากที่สุด ($M=4.84$, $SD=.03$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการรณรงค์คัดแยกขยะฯ ทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.91$, $SD=.06$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.87$, $SD=.09$) ด้านช่องทางการให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร ($M=4.80$, $SD=.07$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.79$, $SD=.06$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียด**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.98, SD=.14$) รองลงมาคือ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.97, SD=.17$) และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.91, SD=.29$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.79, SD=.41$) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=4.79, SD=.41$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้นความปลอดภัยในการรับบริการ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.96, SD=.20$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ($M=4.91, SD=.29$) และความพร้อมของช่องทางการให้บริการ ($M=4.89, SD=.31$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความปลอดภัยในการรับบริการ ($M=4.43, SD=.50$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ($M=5.00, SD=.00$) และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ ($M=5.00, SD=.00$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ ($M=4.31, SD=.46$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ($M=4.98, SD=.14$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูล การให้บริการต่าง ๆ ($M=4.91, SD=.29$) และความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ ($M=4.89, SD=.31$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของห้องสุขา ($M=4.50, SD=.50$) รายละเอียดดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ฯ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ รณรงค์คัดแยกขยะฯ ของผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
รวม	4.84	0.03	4.93	4.77	มากที่สุด	96.80	10
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.09	5.00	4.60	มากที่สุด	97.40	10
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.79	0.41	5.00	4.00	มากที่สุด	95.80	9
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.98	0.14	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.97	0.17	5.00	4.00	มากที่สุด	99.40	10
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	0.39	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.39	5.00	4.00	มากที่สุด	96.20	10
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	5.00	4.00	มากที่สุด	95.80	10
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.92	0.27	5.00	4.00	มากที่สุด	98.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.80	0.07	5.00	4.70	มากที่สุด	96.00	10
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.43	0.50	5.00	4.00	มาก	88.60	8
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.82	0.39	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.96	0.20	5.00	4.00	มากที่สุด	99.20	10
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.85	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	97.00	10
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.85	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	97.00	10
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.62	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.40	10
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.89	0.31	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.06	5.00	4.70	มากที่สุด	98.10	10
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.86	0.38	5.00	3.00	มากที่สุด	97.20	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.31	0.46	5.00	4.00	มาก	86.20	8
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.95	0.22	5.00	4.00	มากที่สุด	99.00	10
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.97	0.17	5.00	4.00	มากที่สุด	99.40	10
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.99	0.10	5.00	4.00	มากที่สุด	99.80	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.98	0.14	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ รณรงค์คัดแยกขยะฯ ของผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.99	0.10	5.00	4.00	มากที่สุด	99.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.06	4.92	4.62	มากที่สุด	95.80	10
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	4.77	0.42	5.00	4.00	มากที่สุด	95.40	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.79	0.41	5.00	4.00	มากที่สุด	95.80	10
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.98	0.14	5.00	4.00	มากที่สุด	99.60	10
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.83	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.60	10
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	0.42	5.00	4.00	มากที่สุด	95.60	10
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.50	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.00	9
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.69	0.46	5.00	4.00	มากที่สุด	93.80	9
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.65	0.48	5.00	4.00	มากที่สุด	93.00	9
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.73	0.45	5.00	4.00	มากที่สุด	94.60	9
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.89	0.31	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศ แจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.91	0.29	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 100 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.00) ซึ่งส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 60.00) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 95.00) ส่วนมากผู้ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 42.00) มีระดับการศึกษาเป็นระดับ ประถมศึกษา (ร้อยละ 52.00) และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง (ร้อยละ 30.00) รายละเอียดดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุข และการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	27	45.00%	15	50.00%	4	40.00%	46	46.00%
	หญิง	33	55.00%	15	50.00%	6	60.00%	54	54.00%
	รวม	60	60.00%	30	30.00%	10	10.00%	100	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	2	3.33%	-	-	-	-	2	2.00%
	25-34 ปี	4	6.67%	3	10.00%	1	10.00%	8	8.00%
	35-44 ปี	8	13.33%	-	-	-	-	8	8.00%
	45-54 ปี	12	20.00%	3	10.00%	-	-	15	15.00%
	55-64 ปี	15	25.00%	9	30.00%	1	10.00%	25	25.00%
	65 ปีขึ้นไป	19	31.67%	15	50.00%	8	80.00%	42	42.00%
	รวม	60	60.00%	30	30.00%	10	10.00%	100	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	24	40.00%	22	73.33%	6	60.00%	52	52.00%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12	20.00%	4	13.33%	2	20.00%	18	18.00%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	26.67%	2	6.67%	2	20.00%	20	20.00%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	3	5.00%	-	-	-	-	3	3.00%
	ปริญญาตรี	4	6.67%	2	6.67%	-	-	6	6.00%
	ปริญญาโท	1	1.67%	-	-	-	-	1	1.00%
	รวม	60	60.00%	30	30.00%	10	10.00%	100	100.00%

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	6.67%	1	3.33%	-	-	5	5.00%
	พนักงานบริษัท	13	21.67%	1	3.33%	-	-	14	14.00%
	รับจ้างทั่วไป	16	26.67%	5	16.67%	1	10.00%	22	22.00%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	8	13.33%	2	6.67%	-	-	10	10.00%
	เกษตรกร/ประมง	15	25.00%	14	46.67%	1	10.00%	30	30.00%
	ว่างงาน	4	6.67%	7	23.33%	8	80.00%	19	19.00%
	รวม	60	60.00%	30	30.00%	10	10.00%	100	100.00%
ช่วงเวลาที่	ช่วงเช้า	59	98.33%	28	93.33%	8	80.00%	95	95.00%
เข้ารับ	ช่วงบ่าย	1	1.67%	2	6.67%	2	20.00%	5	5.00%
บริการ	รวม	60	60.00%	30	30.00%	10	10.00%	100	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชนพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้ฯ มากที่สุด ($M=5.00$, $SD=.00$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้ฯ ระดับมากที่สุด ($M=5.00$, $SD=.00$) ทุกด้าน ดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้ฯ ของผู้รับบริการ ($N=100$ คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ ส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้ ของผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ ส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้ ของผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
4.3. ความพึงพอใจของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.4. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของ ที่นั่งคอยรับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.7. ความพึงพอใจของห้องสุขา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศ แจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 100 คน ส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 54.00) รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 46.00) ซึ่งทุกคนเป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้าและประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงทั้งหมด (ร้อยละ 100.00) โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.00) ส่วนใหญ่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 72.00) และมีระดับการศึกษาเป็นระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 48.00) รายละเอียดดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	19	41.30%	18	33.33%	-	-	37	37.00%
	หญิง	27	58.70%	36	66.67%	-	-	63	63.00%
	รวม	46	46.00%	54	54.00%	-	-	100	100.00%
	35-44 ปี	1	2.17%	1	1.85%	-	-	2	2.00%
	45-54 ปี	9	19.57%	17	31.48%	-	-	26	26.00%
	55-64 ปี	16	34.78%	20	37.04%	-	-	36	36.00%
	65 ปีขึ้นไป	20	43.48%	16	29.63%	-	-	36	36.00%
	รวม	46	46.00%	54	54.00%	-	-	100	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	27	58.70%	21	38.89%	-	-	48	48.00%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	13	28.26%	20	37.04%	-	-	33	33.00%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	10.87%	11	20.37%	-	-	16	16.00%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	0	0.00%	1	1.85%	-	-	1	1.00%
	ปริญญาตรี	1	2.17%	1	1.85%	-	-	2	2.00%
	รวม	46	46.00%	54	54.00%	-	-	100	100.00%
อาชีพ	เกษตรกร/ประมง	46	100.00%	54	100.00%	-	-	100	100.00%
	รวม	46	46.00%	54	54.00%	-	-	100	100.00%
ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	ช่วงเช้า	46	100.00%	54	100.00%	-	-	100	100.00%
	รวม	46	46.00%	54	54.00%	-	-	100	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมากที่สุด ($M=5.00$, $SD=.00$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุระดับมากที่สุด ($M=5.00$, $SD=.00$) ทุกด้าน ดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ของผู้รับบริการ ($N=100$ คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ของผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ของผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของ ที่นั่งคอยรับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศ แจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 100 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.00) และหญิง (ร้อยละ 48.00) ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 87.00) ซึ่งทุกคนเป็นผู้เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 68.00) และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด (ร้อยละ 21.00) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ (ร้อยละ 19.00) และรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 17.00) ตามลำดับ

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากเป็นผู้ที่มีอายุ 45-54 ปี (ร้อยละ 25.00) รองลงมาคือ 35-44 ปี (ร้อยละ 23.00) และ 25-34 ปี (ร้อยละ 22.00) ตามลำดับ และผู้ให้ข้อมูลส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 32.00) รายละเอียดดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	44	50.57%	8	61.54%	-	-	52	52.00%
	หญิง	43	49.43%	5	38.46%	-	-	48	48.00%
	รวม	87	87.00%	13	13.00%	-	-	100	100.00%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	13	14.94%	-	-	-	-	13	13.00%
	25-34 ปี	21	24.14%	1	7.69%	-	-	22	22.00%
	35-44 ปี	21	24.14%	2	15.38%	-	-	23	23.00%
	45-54 ปี	18	20.69%	7	53.85%	-	-	25	25.00%
	55-64 ปี	11	12.64%	2	15.38%	-	-	13	13.00%
	65 ปีขึ้นไป	3	3.45%	1	7.69%	-	-	4	4.00%
	รวม	87	87.00%	13	13.00%	-	-	100	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	5	5.75%	1	7.69%	-	-	6	6.00%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	11	12.64%	-	-	-	-	11	11.00%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	22.99%	4	30.77%	-	-	24	24.00%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	22	25.29%	1	7.69%	-	-	23	23.00%
	ปริญญาตรี	25	28.74%	7	53.85%	-	-	32	32.00%
	ปริญญาโท	4	4.60%	-	-	-	-	4	4.00%
	รวม	87	87.00%	13	13.00%	-	-	100	100.00%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	9.20%	1	7.69%	-	-	9	9.00%
	พนักงานบริษัท	13	14.94%	-	-	-	-	13	13.00%
	รับจ้างทั่วไป	15	17.24%	2	15.38%	-	-	17	17.00%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	15	17.24%	4	30.77%	-	-	19	19.00%
	เกษตรกร/ประมง	16	18.39%	5	38.46%	-	-	21	21.00%
	เกษียณ/ข้าราชการ	5	5.75%	1	7.69%	-	-	6	6.00%
	บำนาญ, บำนาญ								
	นักเรียน/นักศึกษา	12	13.79%	-	-	-	-	12	12.00%
	ว่างงาน	3	3.45%	-	-	-	-	3	3.00%
	รวม	87	87.00%	13	13.00%	-	-	100	100.00%
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	ช่วงเช้า	60	68.97%	8	61.54%	-	-	68	68.00%
เข้ารับบริการ	ช่วงบ่าย	27	31.03%	5	38.46%	-	-	32	32.00%
รวม	รวม	87	87.00%	13	13.00%	-	-	100	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีมาก ($M=4.47$, $SD=.12$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 8 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.52$, $SD=.19$) และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.50$, $SD=.22$) ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.46$, $SD=.19$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.43$, $SD=.16$)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด ยกเว้นความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และความเร็วในการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.58$, $SD=.50$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ($M=4.56$, $SD=.50$) และความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.54$, $SD=.50$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($M=4.45$, $SD=.50$) และความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.45$, $SD=.50$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อรายการส่วนมากอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร และความพร้อมของช่องทางการให้บริการ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ($M=4.59$, $SD=.49$) รองลงมาคือ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ($M=4.57$, $SD=.50$) และความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร ($M=4.53$, $SD=.50$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ ($M=4.43$, $SD=.50$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อรายการส่วนมากอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และการอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.58$, $SD=.50$) รองลงมาคือ ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($M=4.55$, $SD=.50$) และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ($M=4.52$, $SD=.50$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.36$, $SD=.48$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในข้อรายการส่วนมากอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และความพอเพียงของสถานที่จอดรถ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.60$, $SD=.49$) รองลงมาคือ ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ ($M=4.52$, $SD=.50$) และความสะอาดของห้องสุขา ($M=4.49$, $SD=.50$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ($M=4.30$, $SD=.50$) รายละเอียดดังตาราง 4.8

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของผู้รับบริการ ($N=100$ คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนการให้บริการ
รวม	4.47	0.12	4.91	4.05	มาก	89.40	8
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.19	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.20	9
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.45	0.50	5.00	4.00	มาก	89.00	8
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	0.50	5.00	4.00	มาก	89.00	8
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.80	9
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.51	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.50	0.22	5.00	4.00	มากที่สุด	90.00	9
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.44	0.50	5.00	4.00	มาก	88.80	8
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.43	0.50	5.00	4.00	มาก	88.60	8
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.57	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.40	9
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.59	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	91.80	9
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.46	0.50	5.00	4.00	มาก	89.20	8
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.48	0.50	5.00	4.00	มาก	89.60	8
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.53	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.60	9
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.48	0.50	5.00	4.00	มาก	89.60	8

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของ ผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.51	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.19	5.00	4.00	มาก	89.20	8
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.55	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.00	9
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.43	0.50	5.00	4.00	มาก	88.60	8
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.41	0.49	5.00	4.00	มาก	88.20	8
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.58	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	91.60	9
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.36	0.48	5.00	4.00	มาก	87.20	8
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	0.50	5.00	4.00	มาก	88.80	8
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.43	0.50	5.00	4.00	มาก	88.60	8
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.38	0.49	5.00	4.00	มาก	87.60	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.16	4.69	4.00	มาก	88.60	8
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	4.46	0.50	5.00	4.00	มาก	89.20	8
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.30	0.46	5.00	4.00	มาก	86.00	8
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.43	0.50	5.00	4.00	มาก	88.60	8
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.60	0.49	5.00	4.00	มากที่สุด	92.00	9
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.42	0.50	5.00	4.00	มาก	88.40	8
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.32	0.47	5.00	4.00	มาก	86.40	8
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.40	0.49	5.00	4.00	มาก	88.00	8
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.49	0.50	5.00	4.00	มาก	89.80	8
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.52	0.50	5.00	4.00	มากที่สุด	90.40	9
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.40	0.49	5.00	4.00	มาก	88.00	8
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.44	0.50	5.00	4.00	มาก	88.80	8
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.42	0.50	5.00	4.00	มาก	88.40	8
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศ แจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.41	0.49	5.00	4.00	มาก	88.20	8

5. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ” ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการผู้สูงอายุ”

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ” มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 100 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.00) และหญิง (ร้อยละ 48.00) ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 58.00) โดยเข้ารับบริการในช่วงเช้าและช่วงบ่ายเท่ากัน (ร้อยละ 50.00) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเป็นระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 85.00) ส่วนมากมีอายุ 65 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 57.00) และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง (ร้อยละ 57.00) รายละเอียดดังตาราง 4.9

ตาราง 4. 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการผู้สูงอายุ”

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม		
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป				
		n	%	n	%	n	%	n	%	
เพศ	ชาย	10	35.71%	35	60.34%	7	50.00%	52	52.00%	
	หญิง	18	64.29%	23	39.66%	7	50.00%	48	48.00%	
	รวม	28	28.00%	58	58.00%	14	14.00%	100	100.00%	
	35-44 ปี	1	3.57%	-	-	-	-	1	1.00%	
	45-54 ปี	1	3.57%	5	8.62%	-	-	6	6.00%	
	55-64 ปี	11	39.29%	18	31.03%	7	50.00%	36	36.00%	
	65 ปีขึ้นไป	15	53.57%	35	60.34%	7	50.00%	57	57.00%	
	รวม	28	28.00%	58	58.00%	14	14.00%	100	100.00%	
	ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	25	89.29%	46	79.31%	14	100.00%	85	85.00%
		มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.00%	11	18.97%	-	-	11	11.00%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		1	3.57%	1	1.72%	-	-	2	2.00%	
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.		-	-	-	-	-	-	-	-	
ปริญญาตรี		2	7.14%	0	0.00%	-	-	2	2.00%	
รวม		28	28.00%	58	58.00%	14	14.00%	100	100.00%	
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	-	-	1	7.14%	1	1.00%	
	พนักงานบริษัท	1	3.57%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.00%	
	รับจ้างทั่วไป	3	10.71%	32	55.17%	6	42.86%	41	41.00%	
	เกษตรกร/ประมง	24	85.71%	26	44.83%	7	50.00%	57	57.00%	
	รวม	28	28.00%	58	58.00%	14	14.00%	100	100.00%	

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
ช่วงเวลาที่	ช่วงเช้า	15	53.57%	32	55.17%	3	21.43%	50	50.00%
เข้ารับ	ช่วงบ่าย	13	46.43%	26	44.83%	11	78.57%	50	50.00%
บริการ	รวม	28	28.00%	58	58.00%	14	14.00%	100	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ มากที่สุด ($M=5.00$, $SD=.00$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ระดับมากที่สุด ($M=5.00$, $SD=.00$) ทุกด้าน ดังตาราง 4.10

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ ผู้รับบริการ ($N=100$ คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
รวม	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของ ผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของ ที่นั่งคอยรับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของ ผู้รับบริการ (N=100 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศ แจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10

6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกโครงการ และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี และ 3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ 5 โครงการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกโครงการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 500 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 47.80) และหญิง (ร้อยละ 52.20) ใกล้เคียงกัน ส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 57.40) โดยส่วนใหญ่เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 74.00) ส่วนมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 39.00) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 30.00) ส่วนมากมีอายุ 65 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 27.80) รองลงมาคือ 55-64 ปี (ร้อยละ 22.00) และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง (ร้อยละ 47.80) รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 28.60) รายละเอียดดังตาราง 4.11

ตาราง 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทุกโครงการ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ	ชาย	130	45.30%	98	51.85%	11	45.83%	239	47.80%
	หญิง	157	54.70%	91	48.15%	13	54.17%	261	52.20%
	รวม	287	57.40%	189	37.80%	24	4.80%	500	100.00%

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ						รวม	
		1-2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป			
		n	%	n	%	n	%	n	%
อายุ	ต่ำกว่า 24 ปี	57	19.86%	23	12.17%	-	-	80	16.00%
	25-34 ปี	49	17.07%	15	7.94%	1	4.17%	65	13.00%
	35-44 ปี	31	10.80%	3	1.59%	-	-	34	6.80%
	45-54 ปี	40	13.94%	32	16.93%	-	-	72	14.40%
	55-64 ปี	53	18.47%	49	25.93%	8	33.33%	110	22.00%
	65 ปีขึ้นไป	57	19.86%	67	35.45%	15	62.50%	139	27.80%
	รวม	287	57.40%	189	37.80%	24	4.80%	500	100.00%
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	85	29.62%	90	47.62%	20	83.33%	195	39.00%
	มัธยมศึกษาตอนต้น	41	14.29%	38	20.11%	2	8.33%	81	16.20%
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	99	34.49%	49	25.93%	2	8.33%	150	30.00%
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	25	8.71%	2	1.06%	-	-	27	5.40%
	ปริญญาตรี	32	11.15%	10	5.29%	-	-	42	8.40%
	ปริญญาโท	5	1.74%	-	-	-	-	5	1.00%
	รวม	287	57.40%	189	37.80%	24	4.80%	500	100.00%
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	4.53%	2	1.06%	1	4.17%	16	3.20%
	พนักงานบริษัท	27	9.41%	1	0.53%	0	0.00%	28	5.60%
	รับจ้างทั่วไป	77	26.83%	59	31.22%	7	29.17%	143	28.60%
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	23	8.01%	6	3.17%	0	0.00%	29	5.80%
	เกษตรกร/ประมง	119	41.46%	112	59.26%	8	33.33%	239	47.80%
	เกษียณ/ข้าราชการ	5	1.74%	1	0.53%	0	0.00%	6	1.20%
	บำเหน็จ,บำนาญ								
	นักเรียน/นักศึกษา	16	5.57%	1	0.53%	0	0.00%	17	3.40%
	ว่างงาน	7	2.44%	7	3.70%	8	33.33%	22	4.40%
	รวม	287	57.40%	189	37.80%	24	4.80%	500	100.00%
ช่วงเวลาที่	ช่วงเช้า	221	77.00%	138	73.02%	11	45.83%	370	74.00%
เข้ารับ	ช่วงบ่าย	66	23.00%	51	26.98%	13	54.17%	130	26.00%
บริการ	รวม	287	57.40%	189	37.80%	24	4.80%	500	100.00%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอ สระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรีพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง มากที่สุด ($M=4.86$, $SD=.21$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.88$, $SD=.21$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.87$, $SD=.23$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.86$, $SD=.22$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.84$, $SD=.23$) ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.90$, $SD=.30$) และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.90$, $SD=.30$) รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการรับบริการ ($M=4.89$, $SD=.32$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($M=4.85$, $SD=.36$)

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ($M=4.90$, $SD=.30$) รองลงมาคือ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ($M=4.89$, $SD=.31$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร ($M=4.83$, $SD=.38$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.91$, $SD=.28$) รองลงมาคือ ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ ($M=4.90$, $SD=.30$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ ($M=4.75$, $SD=.43$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.89$, $SD=.32$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ

ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ($M=4.88$, $SD=.32$) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเพียงพอของห้องสุขา ($M=4.78$, $SD=.41$) รายละเอียดดังตาราง 4.12

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.ทุ่งท่าช้าง (N=500 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
รวม	4.86	0.21	5.00	4.05	มากที่สุด	97.20	10
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.21	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
1.1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
1.2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
1.3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.88	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
1.4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
1.5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
1.7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	97.00	10
1.8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
1.9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
1.10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.86	0.22	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
2.1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	5.00	4.00	มากที่สุด	95.40	10
2.2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	4.85	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	97.00	10
2.3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.89	0.31	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
2.4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
2.5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
2.6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
2.7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
2.8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	4.83	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.60	10
2.9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
2.10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
3.1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	5.00	3.00	มากที่สุด	97.60	10
3.2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่	4.75	0.43	5.00	4.00	มากที่สุด	95.00	10
3.3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.89	0.31	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
3.4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.ทุ่งท่าช้าง (N=500 คน)	M	SD	MAX	MIN	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
3.5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	4.91	0.28	5.00	4.00	มากที่สุด	98.20	10
3.6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
3.7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
3.8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	5.00	4.00	มากที่สุด	98.00	10
3.9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
3.10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.87	0.33	5.00	4.00	มากที่สุด	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.23	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
4.1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ	4.85	0.36	5.00	4.00	มากที่สุด	97.00	10
4.2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
4.3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	4.88	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.60	10
4.4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.89	0.32	5.00	4.00	มากที่สุด	97.80	10
4.5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
4.6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.40	10
4.7. ความเพียงพอของห้องสุขา	4.78	0.41	5.00	4.00	มากที่สุด	95.60	10
4.8. ความสะอาดของห้องสุขา	4.84	0.37	5.00	4.00	มากที่สุด	96.80	10
4.9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.83	0.37	5.00	4.00	มากที่สุด	96.60	10
4.10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.83	0.38	5.00	4.00	มากที่สุด	96.60	10
4.11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
4.12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	4.86	0.35	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10
4.13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศ แจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	4.86	0.34	5.00	4.00	มากที่สุด	97.20	10

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระ โบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ 5 โครงการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ จาก 5 โครงการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกโครงการมากที่สุด ยกเว้นโครงการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพผลในการจัดเก็บภาษี” ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ซึ่งโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเต็ม 5 ($M=5.00$, $SD=0.00$) มี 3 โครงการ คือ

- 1) “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน”
- 2) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” และ 3) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ”

รองลงมาคือ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง” ($M=4.84$, $SD=0.03$) ซึ่งทั้ง 4 โครงการมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน ส่วนโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุดคือ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” ($M=4.47$, $SD=0.12$) มีคะแนนการให้บริการ 8 คะแนน รายละเอียดดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง

โครงการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>MAX</i>	<i>MIN</i>	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ
1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ($N=100$)	4.84	0.03	4.93	4.77	มากที่สุด	96.80	10
2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน ($N=100$)	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ($N=100$)	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี ($N=100$)	4.47	0.12	4.91	4.05	มาก	89.40	8
5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ($N=100$)	5.00	0.00	5.00	5.00	มากที่สุด	100.00	10
รวม ($N=5$)	4.86	0.21	5.00	4.05	มากที่สุด	97.24	10

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ของผู้รับบริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน 5 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง คือ 1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน 3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี และ 5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างวิจัยที่เป็นประชาชนในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ปีพุทธศักราช 2565 ที่ได้รับการให้บริการงาน 5 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างจำนวน**ทั้งหมด 500 คน** (โครงการละ 100 คน) ตามข้อกำหนดในสัญญาวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ได้มาโดยการเลือกแบบอุบัติเหตุ (accidental sampling) ซึ่งตัวอย่างวิจัยเป็นเพศชาย (ร้อยละ 47.80) และหญิง (ร้อยละ 52.20) ใกล้เคียงกัน ส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 57.40) โดยส่วนใหญ่เข้ารับบริการในช่วงเช้า (ร้อยละ 74.00) ส่วนมากมีระดับการศึกษาเป็นระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 39.00) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 30.00) ส่วนมากมีอายุ 65 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 27.80) รองลงมาคือ 55-64 ปี (ร้อยละ 22.00) และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง (ร้อยละ 47.80) รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 28.60)

ตัวอย่างวิจัยดังกล่าวเป็นผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ผ่านการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ซึ่งถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ และ **ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ** เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (summated rating scale) 5 ระดับ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ให้ นำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จำนวน 500 ฉบับ ให้ประชาชนที่เข้ารับบริการใน 5 โครงการ ให้ข้อมูลในแบบสอบถามโครงการละ 100 คน ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2565 ด้วยความสมัครใจ

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติบรรยาย (descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ในแต่ละโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอ สระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี และนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มาเปรียบเทียบเป็นคะแนนร้อยละ โดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่คำนวณได้คูณด้วย 20 เพื่อให้เป็นร้อยละ แล้วนำร้อยละที่ได้ไปเทียบคะแนนการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ 10 คะแนน ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีการวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามหรือให้ข้อคิดเห็นในส่วนดังกล่าวผลการวิจัยจึงรายงานเฉพาะส่วนที่เป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอ สระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ในโครงการต่าง ๆ และในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ การวิจัยนี้จึงสามารถสรุปอภิปราย และมีข้อเสนอแนะการวิจัยดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างระดับมากที่สุด ($M=4.86$, $SD=.21$) จึงมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.88$, $SD=.21$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.87$, $SD=.23$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($M=4.86$, $SD=.22$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.84$, $SD=.23$) ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ สูงที่สุดและต่ำที่สุดดังนี้

การบริการ	ผู้รับบริการพึงพอใจ	
	สูงที่สุด	ต่ำที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($M=4.90$, $SD=.30$)	ความรวดเร็วในการให้บริการ ($M=4.85$, $SD=.36$)
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ($M=4.90$, $SD=.30$)	ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร ($M=4.83$, $SD=.38$)

การบริการ	ผู้รับบริการพึงพอใจ	
	สูงที่สุด	ต่ำที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ ($M=4.91, SD=.28$)	การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของ เจ้าหน้าที่ ($M=4.75, SD=.43$)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($M=4.89, SD=.32$)	ความเพียงพอของห้องสุขา ($M=4.78, SD=.41$)

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกโครงการมากที่สุด ยกเว้นโครงการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก โดยโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเต็ม 5 ($M=5.00, SD=0.00$) มี 3 โครงการ คือ 1) “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน” 2) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” และ 3) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ”

รองลงมาคือ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง” ($M=4.84, SD=0.03$) ซึ่งทั้ง 4 โครงการมีคะแนนการให้บริการ 10 คะแนน ส่วนโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุดคือ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” ($M=4.47, SD=0.12$) มีคะแนนการให้บริการ 8 คะแนน ดังนี้

โครงการ	M	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนนการ ให้บริการ	อันดับความ พึงพอใจ
1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายใน เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ($N=100$)	4.84	0.03	มากที่สุด	10	2
2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับ สาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน ($N=100$)	5.00	0.00	มากที่สุด	10	1
3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ($N=100$)	5.00	0.00	มากที่สุด	10	1
4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลใน การจัดเก็บภาษี ($N=100$)	4.47	0.12	มาก	8	3
5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ($N=100$)	5.00	0.00	มากที่สุด	10	1
รวม ($N=5$)	4.86	0.21	มากที่สุด	10	-

3. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจากโครงการต่าง ๆ ซึ่งควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้การบริการย่อย ๆ ที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ 1) ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ 3) ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ 5) ความรวดเร็วในการให้บริการ 6) ความปลอดภัยในการรับบริการ 7) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน 8) ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ 9) ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางบริการ และ 10) ความเพียงพอของห้องสุขา

โครงการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การบริการ				
		รายด้าน 4 ด้าน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
1) โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง (N=100)	สูงที่สุด	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (M=4.91, SD=.06)	การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน (M=4.98, SD=.14)	การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ (M=4.96, SD=.20)	ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ (M=5.00, SD=.00)	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา (M=4.98, SD=.14)
	ต่ำที่สุด	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (M=4.79, SD=.06)	ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (M=4.79, SD=.41) และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ (M=4.79, SD=.41)	ความปลอดภัยในการรับบริการ (M=4.43, SD=.50)	การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ (M=4.31, SD=.46)	ความเพียงพอของห้องสุขา (M=4.50, SD=.50)
2) โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสุขภาพแก่ประชาชน (N=100)	สูงที่สุด	คะแนนเต็ม 5 ทุกด้าน	คะแนนเต็ม 5 ทุกข้อ			
	ต่ำที่สุด					

โครงการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การบริการ				
		รายด้าน 4 ด้าน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (N=100)	สูงที่สุด	คะแนนเต็ม 5	คะแนนเต็ม 5 ทุกข้อ			
	ต่ำที่สุด	ทุกด้าน				
4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (N=100)	สูงที่สุด	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (M=4.52, SD=.19)	การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน (M=4.58, SD=.50)	ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ (M=4.59, SD=.49)	การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่ (M=4.58, SD=.50)	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น (M=4.60, SD=.49)
	ต่ำที่สุด	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (M=4.43, SD=.16)	ความรวดเร็วในการให้บริการ (M=4.45, SD=.50) และความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน (M=4.45, SD=.50)	ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ (M=4.43, SD=.50)	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (M=4.36, SD=.48)	ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (M=4.30, SD=.50)
5) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ (N=100)	สูงที่สุด	คะแนนเต็ม 5 ทุกด้าน	คะแนนเต็ม 5 ทุกข้อ			
	ต่ำที่สุด					

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี มีการอภิปรายใน 3 ประเด็น คือ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างในภาพรวม 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 5 โครงการ และ 3) การบริการที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างในภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ สาเหตุที่ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างเป็นเช่นนั้น อาจเป็นเพราะว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง เป็นหน่วยงานที่ต้องพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างจึงให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน มีความใส่ใจดูแล วางแผนการให้บริการที่มีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน มีการเตรียมความพร้อมและจัดให้มีช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลประชาชนเป็นอย่างดี รวมทั้งมีการเตรียมความพร้อมและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ สถานที่จอดรถ บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ในภาพรวมชี้ให้เห็นการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างควรให้ความสำคัญกับการพิจารณากระตือรือร้นในการบริการในข้ออื่น ๆ ให้ดีขึ้นก่อนข้ออื่น ๆ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของห้องสุขา โดยสาเหตุที่ข้อต่าง ๆ เหล่านี้เป็นข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่าโดยปกติของผู้รับบริการส่วนใหญ่มักต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสำคัญ เพื่อทำธุระของตนเองให้แล้วเสร็จโดยอาจไม่ได้พิจารณาถึงความซับซ้อนของงานหรือสัดส่วนเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างมักเข้ารับบริการพร้อม ๆ กันในช่วงเช้า ส่งผลทำให้การให้บริการอาจมีความล่าช้าบ้าง ผู้รับบริการจึงได้รับการบริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร แต่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างวางแผนบริหารจัดการให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้นได้ โดยการจัดลำดับหรือคิวผู้มารับบริการ พร้อมแจ้งเวลาที่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ชัดเจนจากการจัดลำดับ วิธีดังกล่าวอาจเป็นวิธีที่ช่วยแก้ปัญหาความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้

นอกจากนี้จากการที่ผู้รับบริการมักมาใช้บริการในช่วงเช้าพร้อม ๆ กัน อาจทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก่ผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุม องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างอาจพิจารณาจัดสรรเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยดูแลให้ข้อชี้แจงและคำแนะนำแก่ประชาชนเป็นพิเศษในช่วงเวลาเร่งด่วน อาจเป็นวิธีที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ และสืบเนื่องจากการที่ผู้รับบริการมักมาใช้บริการในช่วงเวลาเดียวกัน อาจทำให้เกิดปัญหาห้องสุขาไม่เพียงพอต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างอาจพิจารณาจัดสรรห้องน้ำเพิ่มให้เพียงพอต่อความต้องการโดยอาจสรรหางบประมาณสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมหรือใช้รถสุขาเคลื่อนที่มาบริการประชาชนเพิ่มเติม

ส่วนประเด็นความชัดเจนของช่องทางการสื่อสารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างควรมีการจัดสรรให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้บริการเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการเพิ่มเติม หรืออาจแจ้งช่องทางการติดต่อให้ชัดเจนโดยแจ้งผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างมี วิธีดังกล่าวอาจทำให้ผู้รับบริการสามารถทราบช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง 5 โครงการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกโครงการมากที่สุด ยกเว้นโครงการ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก โดยโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคะแนนเต็ม มี 3 โครงการ คือ 1) “โครงการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน” 2) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” และ 3) “โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ” รองลงมาคือ “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง” ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุดคือ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

โดย 3 โครงการแรกที่ได้คะแนนเต็มมีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป และมีวุฒิการศึกษาไม่สูงมากนัก จึงมีข้อสังเกตว่าข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มดังกล่าวอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง เนื่องจากผู้สูงอายุบางส่วนอาจมีปัญหาเกี่ยวกับการเข้าใจภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุให้ข้อมูลที่ไม่ต้องกับความเป็นจริงได้ ดังนั้นในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุอาจมีการปรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลด้วยตนเอง เป็นวิธีอื่น เช่น การสอบถาม การสัมภาษณ์ เพื่อป้องกันปัญหาความเข้าใจหนังสือของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งอาจไม่เข้าใจข้อความและนำมาซึ่งการให้ข้อมูลที่ไม่ต้องกับความเป็นจริง จากที่กล่าวมาจึงควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 โครงการเพิ่มเติมโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม สัมภาษณ์ หรือสนทนากลุ่มผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวเพิ่มเติมอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้รับบริการและข้อมูลที่สามารถนำมาใช้วางแผนพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างให้ดียิ่งขึ้นได้

ส่วน “โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง” เป็นโครงการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีเป็นอย่างยิ่งแต่หากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างต้องการพัฒนาการบริการในโครงการดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น อาจมีการสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผู้รับบริการเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นได้

นอกจากนี้ผลการวิจัยสะท้อนว่าผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจต่อ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี” อยู่ในระดับมาก ซึ่งโครงการดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีซึ่งมีความซับซ้อน มีเงื่อนไข และรายละเอียดค่อนข้างมาก อีกทั้งผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนวัยทำงานจึงอาจมีความต้องการการบริการที่พิเศษกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จึงควรเร่งพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาการบริการในโครงการนี้ให้ตอบรับกับลักษณะและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยอาจสอบถามผู้รับบริการโครงการดังกล่าวเพิ่มเติม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการโครงการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งอาจพิจารณาส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในโครงการที่ดีขึ้น อาจทำให้การบริการโครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

3) การบริการที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ จาก 5 โครงการ ซึ่งมีข้อรายการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในแต่ละโครงการสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้น และควรให้ความสำคัญกับการบริการใน 3 ประเด็นต่อไปนี้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างควรพัฒนาเรื่องความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยอาจมีการแสดงแผนผังการบริการ (flow chart) แสดงให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการรับบริการในแต่ละงานอย่างชัดเจน

ประเด็นที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลทุ่งท่าช้างควรสร้างความเข้าใจและแนวทางในการบริการประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและชัดเจน รวมทั้งพยายามให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้แต่ต้องเป็นไปด้วยความรอบคอบ และคำนึงถึงความปลอดภัยในการรับบริการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้แก่ประชาชนอย่างเต็มที่

ประเด็นที่ 3 การพัฒนาสถานที่ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างควรพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่หรือช่องทางการให้บริการให้มีความสวยงาม และมีความเหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน รวมทั้งควรมีการจัดสรรหรือจัดหาห้องสุขาให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

ในการพัฒนาคุณภาพการบริการทั้ง 3 ประเด็น องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างควรมีการศึกษาข้อมูลความต้องการของประชาชน หรือวิเคราะห์ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการอันจะเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ควรพัฒนาการบริการของตนเองในข้อต่อไปนี้ให้ดียิ่งขึ้น 1) ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ 3) ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ 5) ความรวดเร็วในการให้บริการ 6) ความปลอดภัยในการรับบริการ 7) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน 8) ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ 9) ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ และ 10) ความเพียงพอของห้องสุขา ซึ่งควรมีการสอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการเพิ่มเติมถึงรายละเอียดที่ควรพัฒนา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการให้ตอบรับกับความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าในภาพรวมการบริการด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้างจึงควรเร่งทบทวนการให้บริการในด้านดังกล่าว แล้วหาแนวทางในการพัฒนาหรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการให้เหมาะสมและมีคุณภาพมากขึ้น

3. ผลการวิจัยสะท้อนว่าผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจต่อ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี” อยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง จึงควรเร่งพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาการบริการในโครงการนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจสอบถามผู้รับบริการโครงการดังกล่าวเพิ่มเติม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการโครงการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละโครงการ เพื่อให้ได้ประเด็นหรือรายละเอียดการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ตอบรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ หรือโครงการต่าง ๆ ที่มีผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป และมีวุฒิการศึกษาไม่สูงมากนัก ควรมีการปรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลด้วยตนเอง เป็นวิธีอื่น เช่น การสอบถาม การสัมภาษณ์ เพื่อป้องกันปัญหาความเข้าใจหนังสือของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งอาจไม่เข้าใจข้อความและนำมาซึ่งการให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2547). *การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพมหานคร: กรมการปกครอง.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). *ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2561). *ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2561*. รายงานการวิจัย ลพบุรี :มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. วารสารสุทธิปริทัศน์. ประจำปีเดือนกันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.*
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.*
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). "แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. *วารสารราชภัฏเพชรบุรี* " ประจำปีเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.*
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2565). *ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. สืบค้น 15 กรกฎาคม, 2565 จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/
- ณัฐยา ศุภนิรติชัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์. (2549). *คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. เบรนนิกซ์บุ๊กส์: กรุงเทพมหานคร.
- พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่*. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร โทอิ้ง. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*, กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกัมช้วน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล*. การศึกษาอิสระ รม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี*. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคม)*. ประจำเดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพ อำเภอยะประแดง จังหวัดอุดรธานี*. *วารสารบริหารท้องถิ่น*. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9 (1) : 83-99.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2544). *คุณภาพคือความยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services*. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.

- ศิริวรรณ วุ่นจิรา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สันุกร. (2542). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : วิทยูชน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองที่เรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี*. รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอนาขะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*, วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2539). *จิตวิทยาการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาบริษัท อีซูซุพระนคร จำกัด สาขาลองหลวง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558*. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาทางกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง. (2565). แผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา สมสวย.(2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมือง ขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานี วิชาการ ครั้งที่ 1 "สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC". 1261-1274.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมือง ขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จาญพจน์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี ปี 2559 . วารสารวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยเกษตรกรรมในพระบรมราชูปถัมภ์. ประจำเดือน มกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.
- Bujang, M. A., Omar, E. D., & Baharum, N. A. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: a simple guide for researchers. *The Malaysian journal of medical sciences: MJMS*, 25(6), 85.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw – Hill Book Inc.

- Green, C. N. (1972). *The Satisfaction - Performance Controversy: New Developments and Their Implication*. Business Horizon. 12(5), 11-22.
- Joewono, T. B., & Kubota, H. (2007). *The multigroup analysis regarding user perception of paratransit service*. Paper presented at the Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies The 7th International Conference of Eastern Asia Society for Transportation Studies.
- Kotler, P.B. (2003). *Marketing Management*. NJ: Prentice Hall Inc.
- Morse, Nancy C. (1953). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-51.

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ในโครงการ “รณรงค์คัดแยกขยะ (รีไซเคิล) ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ในโครงการ “ส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขและการป้องกันสาธารณสุขแก่ประชาชน”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ในโครงการ “พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ในโครงการ “เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเป็นระเบียบ และความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะอาดสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ในโครงการ “พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ”
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งท่าช้าง อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างงาน
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนครั้งการเข้ารับบริการจากโครงการนี้
☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5 ครั้งขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ (หากมากกว่า 1 ครั้ง ให้ตอบช่วงเวลาที่เข้ารับบริการมากที่สุด)
☐ ช่วงเช้า ☐ ช่วงบ่าย
☐ นอกเวลาราชการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
3. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1
5. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
10. ความปลอดภัยในการรับบริการ	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
3. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
4. ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
6. ความชัดเจนของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
8. ความชัดเจนของช่องทางการสื่อสาร	5	4	3	2	1
9. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
10. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1

ท่านมีความพึงพอใจต่อรายการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
3. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
4. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
6. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10. ความรอบคอบในการทำงานของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งแวดล้อม					
1. ความเป็นระเบียบ และสะอาด ของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1
2. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	5	4	3	2	1
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	5	4	3	2	1
6. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	5	4	3	2	1
7. ความเพียงพอของห้องสุขา	5	4	3	2	1
8. ความสะอาดของห้องสุขา	5	4	3	2	1
9. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	5	4	3	2	1
10. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
11. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
12. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	5	4	3	2	1
13. ความเหมาะสมของป้าย กระดาน หรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข.

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

**รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริสวัสดิ์ จีงเจริญนิรชร | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 4. อาจารย์ ดร.เนติ เฉลยวาเรศ | นักวิจัย |
| 5. อาจารย์ ดร.กรรุณี แผนพรหม | นักวิจัย |