



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สรุปดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ 1) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 2) งานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่าง ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการได้แก่ 1) งานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ 2) งานการให้บริการจัดเก็บภาษี 3) งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน 4) งานการให้บริการประชาชน งานช่าง และ 5) งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับการบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของงานบริการทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ดังนี้

2.1 งานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.2 งานการให้บริการจัดเก็บภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

2.3 งานการให้บริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.4 งานการให้บริการประชาชน งานช่าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการประชาชน งานช่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

2.5 งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการในงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้ดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจของภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจของภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจของภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจของภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนน 10

3.5 ด้านผลการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจของภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 คิดเป็นระดับคะแนน 10

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การ ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอน ของการประเมินและขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผศ. ดร. มยุรี รัตนเสริมพงศ์ และ
อาจารย์ อภิวัฒน์ สุริยศ
ผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	7
บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
กรอบแนวคิดในการศึกษา	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	36
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการวิจัย	68
อภิปรายผลการวิจัย	69

ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข ภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ

ภาคผนวก ง รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1	อาณาเขตติดต่อตำบลโคกสำโรง
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์	40
ตารางที่ 4.2	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์	41
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานด้านการจัดเก็บภาษี	45
ตารางที่ 4.4	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการจัดเก็บภาษี	46
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	50
ตารางที่ 4.6	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	51
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานด้านการบริการประชาชน งานช่าง	55
ตารางที่ 4.8	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการบริการประชาชน งานช่าง	56
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	59
ตารางที่ 4.10	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	61
ตารางที่ 4.11	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ	64

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดินสามารถทำการแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง 2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และ 3. ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่ง ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นสามารถทำการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะได้แก่ ลักษณะพิเศษกรุงเทพมหานครและพัทยา ลักษณะทั่วไปซึ่งหมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่มีกฎหมายจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะเป็นการกระจายอำนาจจากทางรัฐไปให้ท้องถิ่นได้เป็นผู้ดูแลตนเอง ซึ่งจะมีวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระของทางราชการส่วนกลาง ในส่วนของหลักการของการแบ่งภาระงาน ประชาชนในท้องถิ่นจะได้เรียนรู้รูปแบบการปกครองตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบได้เหมือนสถาบันแห่งการเรียนรู้ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งนี้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีบทบาทมากขึ้นในการจัดการสาธารณะ ซึ่งมีความแตกต่างจากในอดีตที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในด้านการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขึ้นพื้นฐานเท่านั้น ซึ่งจะทำให้สอดคล้องกันกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ทำการปกครองและทำการบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างที่ไม่เหมือนกันตั้งแต่สภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร รวมไปถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นที่มีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่น จึงเป็นการแก้ไขปัญหาและให้บริการสาธารณะทางด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน รวมไปถึงการปกครองในส่วนท้องถิ่นยังเปรียบเสมือนรากฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตย และยังช่วยทำการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้เกิดการเรียนรู้รูปแบบและขั้นตอนในการปกครองตนเองและเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในส่วนของการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาและคอยสนับสนุนรวมทั้งการกำกับดูแลแนวทางการปฏิบัติงานในส่วนของการบริหารท้องถิ่น เพื่อให้คงไว้ซึ่งแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2543 ได้กำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเสนอกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยมุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเป็นหลัก มีกระบวนการยืดหยุ่น รวมไปถึงสามารถทำการปรับวิธีการต่างๆ ให้สอดคล้องกันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยทำการกำหนดกรอบแนวคิด 3 ด้านได้แก่ 1) ให้ความอิสระในการกำหนดนโยบายรวมถึงการบริหารจัดการ โดยที่ยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและ

ความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารส่วนราชการส่วนท้องถิ่นโดยทำการปรับบทบาทในส่วนของการบริการส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ในส่วนท้องถิ่นได้เข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้รับผิดชอบภารกิจจากภาครวมไปถึงภารกิจที่เกิดขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายรวมถึงด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นและสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการรวมถึงการตรวจสอบและติดตามการประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นกว่าเดิมและมีคุณภาพมาตรฐาน มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการช่วยกันตัดสินใจในการร่วมดำเนินงานรวมถึงการติดตามตรวจสอบแนวทางในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทำการพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการโอนรวมทั้งการสร้างกลไกรวมไปถึงระบบควบคุมคุณภาพและมาตรฐานมาเพื่อรองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบของกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ภารกิจหลักที่ทางการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทำการถ่ายโอนสามารถแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน 4) ด้านการวางแผน และการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เปรียบได้กับนิติบุคคลรวมไปถึงยังเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยได้ทำการยกฐานะจากสภาตำบล ทั้งนี้เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่มีความต้องการให้เกิดหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน จึงทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมา โดยทำหน้าที่ ดูแลปัญหาและความต้องการของประชาชนที่อยู่ในระดับตำบล แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่ทางรัฐบาลได้วางระบบมุ่งให้เกิดผลให้แก่ชุมชนเรียงดังหน่วยงานที่เป็นหน่วยการปกครองตนเองในระดับชุมชนและชนบท ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 3/1 ได้บัญญัติว่า “การบริหารราชการจะต้องเป็นไปตามประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐรวมถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการอำนวยความสะดวก การตอบสนองในความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ทั้งนี้การประเมินผลจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อที่จะได้นำผลของการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ทั้งนี้ในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริการงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ 5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งจะเป็น

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดที่ได้แบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผล 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพ 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร ซึ่งจะได้ทำการนำผลที่ได้มาปรับปรุงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการประเมินทางด้านการบริการสาธารณะ ได้ทำการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยทำให้มอบหมายให้สถาบันทางการศึกษาที่อยู่ในระดับอุดมศึกษาภายในหรือภายนอกพื้นที่ของจังหวัดทำหน้าที่เป็นหน่วยสำรวจ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องทำการสำรวจรวมไปถึงประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 5 งาน โดยที่ในแต่ละงานจะต้องมีการกำหนดกรอบของงานที่จะต้องทำการประเมิน ประกอบไปด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เป็นหนึ่งในหน่วยงานบริการทางราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบที่ได้มีการเกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองในขั้นพื้นฐานของทางรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่เป็นนิติบุคคลรวมไปถึงทำหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นหลัก โดยได้ใช้หลักการว่าประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพและมาตรฐาน รวมทั้งทางด้านการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและจะต้องทำหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และจะต้องทำการส่งเสริมให้ประชาชนรวมทั้งชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการ และทำการติดตามตรวจสอบ เพื่อที่จะทำให้เกิดมาตรฐานที่ทางองค์กรส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบของแนวทางในการบริหารรวมทั้งให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน และยังเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนว่าไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในส่วนใดของประเทศไทย ก็จะได้รับบริการสาธารณะที่อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นต่ำที่มีความเท่าเทียมกัน ก็จะส่งผลให้ประชาชนได้มีคุณภาพของชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรจะต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทำหน้าที่ดำเนินการด้านการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ประกอบไปด้วย มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านการให้คุณภาพทางด้านการบริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำการประสานงานกับทางสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จึงได้ทำการมอบหมายให้ทาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ทำหน้าที่ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ทำการเสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1. งานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ 2. งานการให้บริการจัดเก็บภาษี 3. งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน 4. งานการให้บริการประชาชน งานช่าง 5. งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่างๆ รวมทั้งการประเมินคุณภาพการบริการ ผลจากการสำรวจเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 5 ประเด็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มี 5 งานบริการ ได้แก่

1. งานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์
2. งานการให้บริการจัดเก็บภาษี

3. งานการให้บริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
4. งานการให้บริการประชาชน งานช่าง
5. งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ ตำบลโคกสำโรง อำเภอดุสิต จังหวัดลพบุรี จำนวน 11,832 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอดุสิต จังหวัดลพบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 387 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 500 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอดุสิต จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจในครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2565 – ตุลาคม 2565

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอดุสิต จังหวัดลพบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอดุสิต จังหวัดลพบุรี ได้แก่

- 1) งานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ 2) งานการให้บริการจัดเก็บภาษี 3) งานการให้บริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน 4) งานการให้บริการประชาชน งานช่าง และ 5) งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอดุสิต จังหวัดลพบุรีที่ดี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่เพิ่มเติมจากเดิม ซึ่งจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชน จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลโคกสำโรง อำเภอดุสิต จังหวัดลพบุรี เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การให้บริการที่เป็นไปตามระบบ ขั้นตอนรวมทั้งมีป้ายที่ใช้ในการแสดงขั้นตอนของการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาที่ใช้สำหรับการ ให้บริการอย่างเหมาะสมกับกิจกรรม มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับ ก่อนและหลังอย่างมี ความยุติธรรม

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชน ผู้รับบริการที่มีต่อรูปแบบของช่องทางที่ใช้ในการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ มีช่องทางของการ ให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกสำหรับการบริการที่มีความสอดคล้องและมีความ เหมาะสมกับกิจกรรม รวมทั้งมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความทันสมัยต่อการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรอบรู้ในงานทางด้านบริการเป็นอย่างดีและมีคุณภาพ ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รวมทั้งมีความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการและมีความ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับและขั้นตอนก่อนและหลัง รวมทั้งให้คำแนะนำ เกี่ยวข้องคำถามต่างๆได้เป็นอย่างดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งเอา นวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่โปร่งและโล่ง อากาศถ่ายเทได้ อย่างสะดวกและสะอาด ความพร้อมของอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ เอกสาร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม อาหารว่าง ห้องน้ำที่สะอาด เป็นต้น มีการเปิดรับฟัง ความคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น แบบสอบถาม กล้องรับแสดงความคิดเห็น

5. ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผลการ ปฏิบัติงาน ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน การดำเนินงานและกิจกรรมที่เป็น อย่างโปร่งใส รวมทั้งได้มีการแก้ไขและปรับปรุงในเรื่องต่างๆ เมื่อเกิดจุดบกพร่อง รวมถึงความ คุ่มค่าและการให้บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ การรับผิดชอบของทางรัฐได้ทำการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือทางหน่วยงานของเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนนั้น การให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการให้ความหมายและนิยามดังนี้

สุเชาน มีหนองหว่า, อำนวย บุญรัตนโมตรี, หควญ ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล (2563, หน้า 290) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมในทุกประเภทที่ทางรัฐทำการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ กิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิตา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธพูน (2562, หน้า 57) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของทางรัฐหรือทาง เอกชน ที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม ซึ่งรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ในการศึกษาแนวคิดทางด้านการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้ทำการเสนอความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะ มีองค์ประกอบอยู่ 4 ด้าน ได้แก่

1. การนำเข้าทรัพยากร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ
2. กิจกรรมซึ่งมีความหมายเกี่ยวกับวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาทางด้านแนวความคิดขององค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่า มีองค์ประกอบทางด้านการบริการสาธารณะอยู่ 3 ส่วน ได้แก่ 1. หน่วยงาน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ เกี่ยวข้องกับการจัดการทางทรัพยากร 2. การบริการเกี่ยวข้องกับการกระบวนการและกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด 3. ผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการ ทั้งในทางบวกและทางลบ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบแนวทางทางและหลักการที่หลากหลาย ซึ่งมีนักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการในการบริการสาธารณะของภาครัฐ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ดังนี้

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรมในการให้บริการขอบเขตงานในทุก ๆ พื้นที่ให้เกิดความเท่าเทียมกัน ดังนั้นก็จะทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมทั้งไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการแก่ประชาชน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลา ทั้งนี้การไม่ตรงต่อเวลาแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการใช้บริการเป็นอย่างมาก

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีรูปแบบการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีขอบเขต เห็นถึงความเสมอภาค ทั้งนี้ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่เกิดความยุติธรรมก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยลง

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปด้วยความสม่ำเสมอ มีความต่อเนื่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพรวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบายมากที่สุดอย่างต่อเนื่อง

กุลธณ ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประโยชน์ของสาธารณะ ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือจัดทำขึ้นโดยเอกชน ซึ่งจะต้องทำหน้าที่กำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ รูปแบบพื้นฐานของการบริการสาธารณะประกอบด้วย

1. เป็นกิจการที่ต้องมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง
2. สามารถทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบต่าง ๆ ได้ตามความต้องการของประชาชน

3. เป็นกิจการที่ทำให้แก่บุคคลทั่วไปและมีความเสมอภาคแก่ส่วนรวมรวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติ
จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้เสนอแนวทางการให้บริการในรูปแบบที่ครอบคลุมและครบวงจร สามารถเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนาารูปแบบการให้บริการเชิงรุก โดยทำการมุ่งเป้าหมายไว้ดังนี้

1. มุ่งประโยชน์ไปที่ผู้รับบริการและผู้ที่อยู่ในขอบเขตที่ควรจะต้องได้รับการบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ทำการให้บริการจะต้องตระหนักเกี่ยวกับการให้บริการว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่จะต้องรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นอย่างสูง จะต้องมีความต่อเนื่อง ครอบคลุมและให้บริการในทุก ๆ คนอย่างทั่วถึง ให้ประชาชนทุกคนสามารถได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน

2. จะต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน โดยที่ระบบการพัฒนาของราชการให้มีความรู้ ความสามารถ ในการทำงานของผู้ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งการกระจายอำนาจและมอบหมายให้มากขึ้นและทำการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ให้มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

3. การให้บริการจะต้องมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งหมายถึงเสร็จสมบูรณ์ตามที่ผู้บริการพึงจะต้องได้รับอย่างมากที่สุด ซึ่งการบริการที่เสร็จสมบูรณ์สามารถแสดงให้ประชาชนที่เข้ารับบริการได้สำเร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว หรือไม่ควรเกิน2ครั้ง

4. จะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. จะต้องให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถทำการตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพต่อประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องทำการปฏิบัติต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ทางข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเสมอปลายแก่ประชาชนทุกคน

สรุปได้ว่า หลักของการให้บริการสาธารณะเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการบริการที่ดีจำเป็นที่จะต้องมีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความอ่อนน้อมจ้อประชาชน และมีความถูกต้องชอบธรรมเท่าเทียมกันทุกคน

ลักษณะของการให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 12) กล่าวว่า หลักการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วย

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวได้ว่า รูปแบบการบริการที่ทางองค์กรจัดขึ้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ไม่ใช่เป็นการจัดการตอบสนองให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่ง

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวได้ว่า เป็นการให้บริการในประเภทต่าง ๆ จะต้องทำการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำแล้วหยุด เว้นระยะไว้นานจะเกิดความไม่สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาคต่อบริการ ซึ่งจะต้องให้ความเสมอภาคแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะไม่มีการมอบสิทธิพิเศษให้แก่คนใดคนหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. การบริการที่มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ จะต้องมีความคล่องตัวต่อการให้บริการประชาชน สะดวก รวดเร็วรวมทั้งไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และต้องไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้เข้ารับบริการในทุก ๆ กรณี

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ทำการอธิบาย ลักษณะของการบริการโดยใช้วิธีแยกรูปแบบตัวย่อของคำว่า Service ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy หมายถึง การเอาใจใส่ ยิ้มแย้มต่อผู้รับบริการ

E = Early Response หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่มีต่อผู้รับบริการอย่างทันทีและรวดเร็ว

R = Respect หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือที่มีต่อประชาชนผู้รับบริการ

V = Voluntary Manner หมายถึง รูปแบบของการให้บริการที่มีความเต็มใจและสมัครใจอย่างแท้จริง

I = Image Enhancing หมายถึง การแสดงออกด้วยการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ รวมทั้งการเสริมสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กรอย่างมุ่งมั่น

C = Courtesy หมายถึง มีความอ่อนน้อมถ่อมตนในการให้บริการ สุภาพต่อผู้ใช้บริการทุกคน

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ มีการตอบสนองที่แสดงออกถึงความต้องการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทันที

วิวัฒน์ หล่อพัฒนาเกษม (2550) ได้ทำการกล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. รูปแบบของงานบริการคือการเกิดการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน โดยที่ไม่สามารถกำหนดความต้องการที่ชัดเจนได้ ขึ้นอยู่กับผู้บริโภคว่าต้องการอะไรและมีความต้องการเมื่อไหร่

2. งานบริการเป็นงานที่สามารถทำการกำหนดปริมาณของงานได้ล่วงหน้า เนื่องจาก การเข้ามาใช้บริการหรือไม่เข้ามาใช้ ขึ้นอยู่กับการกำหนดของผู้ใช้บริการ การที่จะทำการกำหนดจำนวนปริมาณไว้ล่วงหน้าจึงไม่สามารถทำได้นอกเสียจากการคาดการณ์เพียงเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า แต่สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ คือความพึงพอใจ รวมทั้งความคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

4. งานบริการเป็นงานที่จะต้องให้การตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องลงมือปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทันทีโดยตรงตามกำหนดและข้อตกลงที่ได้นัดหมายกันไว้อย่างทันที

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นรูปแบบที่แสดงออกถึงการตอบสนองที่มีต่อผู้มารับใช้บริการอย่างทันทีและมีคุณภาพ ซึ่งเป็นงานที่ผู้บริการจะต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

วิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น จำเป็นจะต้องทำการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจัดให้มีรูปแบบที่สามารถทำการจัดบริการสาธารณะได้สะดวกแก่ผู้ใช้มากที่สุด เนื่องจากรูปแบบก็

เปรียบเสมือนเครื่องมือและวิธีการที่จะนำมาช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดรวมทั้งสามารถตอบโจทย์เรื่องความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ทั้งนี้ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเลือกใช้รูปแบบที่จะไม่เป็นการขัดต่อองค์ประกอบของบริการสาธารณะ รูปแบบของการบริการสาธารณะที่ดีควรมีองค์ประกอบและขอบเขตทั้ง 5 ด้าน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 40) ดังนี้

1. ระดับความแตกต่างของรัฐและเอกชน จะต้องมีการปรับมาตรฐานการบริการที่มีความเท่าเทียม เพราะการเป็นตัวแทนที่มีคุณภาพจะส่งผลกระทบต่อให้บริการสาธารณะในสังคมเกิดปัญหาในวงกว้างมากขึ้น

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ หมายถึง จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการความเป็นสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมีการแบ่งปันรวมทั้งขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอีกทั้งยังมีขอบข่ายของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชน

3. ธรรมชาติของบทบาท สำหรับการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมจะสามารถเกิดขึ้นได้และมีคุณภาพย่อมมาจากการบริการสาธารณะที่มีความเข้มแข็งและกว้างขวาง จนทำให้เกิดผลกระทบต่อไปยังสังคมในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความรับผิดชอบของสาธารณะ หมายถึงขอบข่ายของการรับผิดชอบที่จะต้องมีการฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะ การมีผู้ตรวจการต่าง ๆ หรือแสดงให้เห็นถึงกฎหมายที่มีความโปร่งใส ทั้งนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากยังไม่สามารถแสดงความรับผิดชอบได้อย่างเพียงพอ จำเป็นที่จะต้องทำให้สถาบันมีประสิทธิภาพจากการปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างแก่สาธารณะ

5. ความเชื่อมั่น การบริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องรักษาและแสดงออกให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อในการบริการอย่างแท้จริง จึงจะสามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้เป็นวงกว้างในสังคม

ทั้งนี้ การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะในทุก ๆ ครั้งที่ผ่านมาทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองรวมถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเสนอแนวทางในรูปแบบอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เพื่อลดภาระการจัดการบริการสาธารณะ ซึ่งก็ยังไม่ได้รับความนิยมในหมู่่มาก ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกันกับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 50-55) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรส่วนปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทสามารถแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบได้แก่

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ทำการดำเนินการเอง โดยอาศัย งบประมาณ และบุคลากร ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะ ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ โดยสามารถรับโอนได้ทันทีในขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเองแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังคงใช้ เนื่องจากรูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภท หรืออาจยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นเข้ามาทำการดำเนินการทดแทน เช่นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ รวมทั้งการสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม รูปแบบดังกล่าวอาจจะไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการงานของภาครัฐ และบริการสาธารณะที่จะต้องดำเนินการร่วมกันกับหน่วยงานท้องถิ่นอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ทำการดำเนินการแทน หรือองค์กรส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนได้เข้ามาดำเนินการแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ในปัจจุบันไม่มีองค์กรส่วนท้องถิ่นใดที่มอบอำนาจหน้าที่ให้ผู้อื่นเข้ามารับผิดชอบแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทนก็จะมีข้อได้เปรียบมากกว่าเนื่องจากช่วยในการแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะ รวมทั้งยังช่วยในการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมรวมทั้งความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะประเภทอื่น ๆ ที่มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและเงื่อนไขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อาจจะประสบปัญหาถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพ ในการควบคุมและดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและเหมาะสมกับการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ผู้รับมอบหมายได้ปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ

การจัดตั้งสหการเป็นหนึ่งในรูปแบบของการจัดบริการสาธารณะที่มีอยู่ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ในปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สามารถดำเนินการจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ดังนี้

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เทศบาล ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปที่จะพร้อมกันทำให้เกิดประโยชน์ ก็ให้ทำการจัดตั้งองค์กรที่เรียกว่า สหการ ให้มีรูปแบบเป็นทบวงการเมือง รวมทั้งมีคณะกรรมการบริหารประกอบไปด้วยผู้แทนเทศบาล การจัดตั้งสหการจะกระทำได้อีกต่อเมื่อมีพระราชฎีกา ซึ่งทำหน้าที่ในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และระเบียบการดำเนินการไว้ การยุบหรือยกเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยทำการกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สิน

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้กิจการใดที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร หรือได้มีการดำเนินการร่วมกันกับส่วนราชการของหน่วยงานรัฐและภาคเอกชน และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น โดยทำการจัดตั้งเป็นองค์กรเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ในการจัดตั้งสหการจะสามารถกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

ที่กำหนดชื่ออำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ทำการระบุนิติการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจรวมให้เป็นหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการจัดตั้งองค์กรที่เรียกว่า สหการขึ้นมาให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลเพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจของเมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการสามารถทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยให้ระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ รวมทั้งวิธีการบริการ และเมื่อจะทำการยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุนิติการจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ การทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกันกับผู้อื่นหรือจากสหการ ทั้งนี้แผนการกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือเป็นรูปแบบของสหการดำเนินการกิจการที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์รวมไปถึงเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งแต่รวมไปถึงประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย

กล่าวได้ว่า ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันทำหน้าที่จัดตั้งสหการ การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งให้มีสหการ มักมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะ ในบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากการบริการสาธารณะบางประเภทจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดระบบการคมนาคม ทั้งนี้รูปแบบของสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งได้ร่วมกันจัดบริการก็จะช่วยให้เกิดการประหยัดมากขึ้น รวมไปถึงยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากทางองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน ซึ่งอาจจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง

รูปแบบของการว่าจ้างที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างโดยให้บุคคลภายนอกเข้ามาทำการจัดบริการสาธารณะ โดยทางระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำการจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนด การจ้าง รวมถึงการจ้างทำของรวมทั้งการรับขน และการจ้างเหมาบริการ แต่จะไม่รวมกันกับการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การขับรถในการเดินทางไปราชการว่าด้วยระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น รวมทั้งการจ้างออกแบบและคุมงาน และการจ้างแรงงาน ในการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทยได้เปิดโอกาสให้ทางเทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาได้ทำการเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ประเภทที่จะต้องทำการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 ได้แก่

1. การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมบ้านพักของข้าราชการ
2. การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
3. การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ
4. การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอย หรือการจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่สามารถทำการซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการมากที่สุด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง มีข้อได้เปรียบเหมือนกันกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นได้สามารถดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระทางด้านการจัดบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นเข้ามาดำเนินการแทน ทั้งนี้ยังช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่หลักรวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดบริการสาธารณะได้ดำเนินการ แต่จะต้องอยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับหน้าที่เป็นผู้ว่าจ้าง

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบของกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติได้กำหนดรวมทั้งขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทจะมีรูปแบบการดำเนินการพาณิชย์ที่แตกต่างกันออกไป และยังสามารถให้ทางเอกชนได้ทำการร่วมลงในการกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้เช่นกัน

2. บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุญธรรม นวชนพงศ์ (2547, หน้า 11) องค์การบริหารส่วนตำบล คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ได้ทำการจัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งมีจำนวนราษฎรไม่น้อยไปกว่า 2,000 คน และมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อทำหน้าที่ดูแลทุกข์สุขรวมทั้งให้บริการแก่ประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต แทนรัฐบาลกลางซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจในการพัฒนาตำบลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบที่เป็นการปกครองในส่วนขอท้องถิ่นเป็นหลักโดยมีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบด้วย สภาองค์กร

บริหารส่วนตำบล ซึ่งมีสมาชิกภายในสภาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบไปด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้ง 2 คนต่อ 1 หมู่บ้าน ในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่มี 1 หมู่บ้าน สามารถให้หมู่บ้านนั้นทำการเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลมี 2 หมู่บ้าน ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นสามารถมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 3 คน ทั้งนี้ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีวาระรวมทั้งสิ้น 4 ปี เริ่มทำการนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกมาจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสมาชิก

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1) ให้ความเห็นชอบในแผนการพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2) พิจารณาให้ความเห็นชอบแก่การร่างข้อบัญญัติ ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม

3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนการพัฒนากฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

4) เลือกประธานสภา รองประธานสภา รวมทั้งเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แถลงไว้เป็นประจำปี

6) ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีสิทธิในการตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบในหน้าที่ได้

7) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอข้อบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทำการแถลงข้อเท็จจริงรวมทั้งได้ทำการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารองค์กรโดยไม่มีการลงมติได้

8) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาคนใดคนหนึ่ง ให้ทำหน้าที่เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายงานบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถทำการแต่งตั้งบุคคลที่

ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้จำนวน 2 คน เป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้จำนวน 1 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระในการดำรงตำแหน่งได้ 4 ปี และสามารถทำการดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 วาระ ซึ่งจะสามารถทำการดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้จะทำการดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้ทำการนับเป็น 1 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

1) ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องแถลงนโยบายต่อทางสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน รวมทั้งจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้ทำการแถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี

2) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายรวมทั้งเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทำการมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิในการแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุมแต่ไม่สามารถมีสิทธิในการออกเสียงลงคะแนนได้

4) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบตัวลง หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งหากปล่อยให้ช้าไปจะส่งผลกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะทำการดำเนินการไปก่อนเท่าที่จำเป็น

3. ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

การแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ถูกกำหนดขึ้นโดยกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องมียุติการปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง จะต้องมียุติการส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินรวมทั้งเจ้าหน้าที่บัญชี

3) ส่วนโยธา จะต้องมียุติการส่วนโยธา หรือนายช่างโยธาของส่วนราชการที่อยู่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบลหมายถึง บุคลากรหลักที่ทำหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ถือได้ว่าเป็นข้าราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานในส่วนท้องถิ่นคล้ายกันกับพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบจากกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในกรณีมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่มีความกว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 ในปี พ.ศ. 2564 ได้ทำการกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องทำในกิจการภายในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำกิจการในขอบเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.1 หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของท้องถนน ทางน้ำ ทางดิน รวมทั้งพื้นที่สาธารณะและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรครวมทั้งระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมทางด้านการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนรวมทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คัดกรอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

งามตามความเหมาะสม

1.2 หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภครวมทั้งการเกษตร
2. ให้มีและทำการบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและทำการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและทำการบำรุงสถานที่ประชุม กีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครอง ดูแลรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 ได้ทำการกำหนดให้รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทางรัฐจะต้องทำการกระจายอำนาจให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้ทำการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ รวมทั้งทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย การอนามัย มหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาหาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยภายในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ผจญจิตต์ พูลศิลป์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเปรียบเสมือนความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ สามารถเกิดขึ้นได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนได้รับการบริการและสิ่งที่ได้รับจริงหลังจากได้รับการบริการ ซึ่งหากเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พอใจต่อการบริการ

วันชัย แก้วศิริโกมล (2550) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ คือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือได้คาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองทางด้านการบริการที่มีคุณภาพเกินกับความต้องการที่ตัวลูกค้าตั้งไว้ ทั้งนี้คุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ คุณภาพเชิงเทคนิค ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ และคุณภาพเชิงหน้าที่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ได้เสนอความคิดเห็นว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นเรื่องของความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้จากการเข้ารับบริการ ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบกับภาระของบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลโดยไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกเมื่อหลังจากได้รับการบริการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้คุณภาพของการบริการเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ผลสำเร็จของการบริการคือการที่ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่เกิดความหมายก็จะทำให้เกิดความประทับใจ

แนวคิดทางวิชาการ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า 2. คุณภาพการให้บริการ และ 3. คุณค่าของลูกค้า ตามแนวคิดเบื้องต้น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อการบริการที่ตนเองได้รับ ซึ่งการเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นเป็นวิธีการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการกับการคาดหวังที่มีต่อผู้ให้บริการรวมทั้งยังสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการได้ทันที การให้คุณภาพทางด้านการบริการในมุมมองเชิงการตลาด Philip Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการเปรียบเสมือนส่วนขยายของการบริการ รวมทั้งกระบวนการของการให้บริการทางด้านต่าง ๆ ในส่วนขององค์กรที่ให้บริการที่จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ในความคาดหวังของบุคคลและแนวคิดขั้นพื้นฐานที่มองในเรื่องของคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองทางด้านการให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โดยสามารถเรียนรู้ได้จากกรอบการพิจารณา คุณภาพการให้บริการพื้นฐานและนักวิจัยส่วนใหญ่มักจะให้ความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐาน 2 แนวคิดได้แก่ 1. แนวคิดการพึงพอใจต่อลูกค้า และ 2. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ โดยที่แนวคิดแรกมุ่งเน้นไปที่การวัดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองมุ่งเน้นไปที่การวัดคุณภาพของการให้บริการตามตัวแบบ

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วถือว่าเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติของการบริการไม่มีความแน่นอน ขึ้นอยู่กับประเภทของงานและไม่สามารถทำการจัดตั้งได้รวมทั้งไม่สามารถคาดหมายได้ว่าจะเกิดขึ้นอย่างไรซึ่งผู้ที่ได้รับการบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการบริการเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือดีกว่าที่คาดหมายไว้ ก็จะช่วยให้เห็นมิติของการปฏิบัติรวมทั้งยังสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการได้อย่างเด่นชัดที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ได้แก่

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของการเป็นผู้ให้บริการ ถือเป็นการแสดงออกไปยังผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการ ที่มีความรู้และทักษะทางด้านการบริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการได้เอาใจใส่รวมทั้งดำเนินการในสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านต่าง ๆ ให้จากท่าทางที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการบริการ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาจากสถานที่ตั้ง และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมทั้งระบบการเตรียมการจัดการ เพื่อให้เกิดความอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการมากที่สุด
4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ผู้เข้ารับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับการบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องทำการปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ การเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือการเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมืออาชีพและทันเวลา จนทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างเรียบร้อย
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้บริการมักจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการมีความสม่ำเสมอในการให้บริการที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งจะเป็นการรับรู้ถึงคุณภาพของผู้ให้บริการที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และยังสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับบริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

อลิน ศรีแย้ม (2553) ได้ทำการอธิบายแนวคิดเรื่องของคุณภาพที่ลูกค้าสามารถรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยรอบตัวได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารกันโดยปากต่อปาก รวมทั้งความต้องการจากผู้เข้ารับบริการ
2. คุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ ทั้งนี้การให้บริการสามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อลูกค้า

โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่ลูกค้าได้คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการที่เคยได้ใช้บริการจากลูกค้า ว่าคุณภาพของทั้งสองด้านนั้นเกิดความสอดคล้องกันหรือไม่ หรือเกิดความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันก็จะทำให้เกิดคุณภาพที่ลูกค้าได้รับรู้ทั้งหมดเป็นภาพรวมของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการ แล้วจึงทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ สอดคล้องกันกับคุณภาพที่ต้องการก็จะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ไม่ดีเกิดขึ้น

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรวมถึงการประเมินคุณภาพอาจเกิดขึ้นได้ยากเนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถทำการจับต้องได้จึงทำให้เกิดการประเมินได้ยาก ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการมักเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบการบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งลูกค้าจะสามารถรับรู้ผลลัพธ์ของการบริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเท่าไร มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้าโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบจากการรับรู้ของลูกค้ารวมถึงความคาดหวังของลูกค้าแนวคิดในการวัดคุณภาพการบริการมีดังนี้

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ โดยที่ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการที่มีให้ต่อลูกค้า ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับหลังจากการบริการ รวมถึงการคาดหวังที่มีต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของการบริการลูกค้าจะทำการวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมถึงการแต่งการของผู้ให้บริการ
2. ความเชื่อถือและความไว้วางใจ เป็นคุณลักษณะที่ผู้บริการจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างสม่ำเสมอ
3. ความรวดเร็ว เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทันที และตั้งใจให้ความช่วยเหลือลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่น ไม่ควรให้รอคิวนาน เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการต้องรีบเข้าไปต้อนรับในทันที
4. ความมั่นใจและการรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่ทางด้านการให้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงการแก้ไขปัญหาลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นรายบุคคล

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 13) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าคุณภาพของการประเมินการให้บริการผู้ให้บริการจะทำการพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การเข้าถึงการบริการ การบริการที่ให้กับลูกค้าจะต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ทางด้านเวลาจะต้องไม่ให้ลูกค้ารอนาน ทางด้านสถานที่จะต้องมีที่ที่จัดเหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยที่ใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน

3. ความสามารถ ผู้ให้บริการจะต้องมีความชำนาญทางด้านทักษะการให้บริการและมีความรู้ความสามารถ

4. ความสุภาพเป็นมิตร ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเองและไม่ทำลักษณะท่าทางที่ไม่ได้ต่อลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ บุคลากรจะต้องทำการสร้างความเชื่อมั่นรวมทั้งการไว้วางใจในการบริการให้แก่ลูกค้าในทุก ๆ ครั้งที่ให้บริการ

6. ความไว้วางใจที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่น อย่างสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้าและสามารถทำการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัยในการให้บริการ จะต้องไม่อันตรายต่อลูกค้า

9. การสร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดการณ์ ถึงคุณภาพของการบริการได้

10. การเข้าใจลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการดังกล่าวทันที

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้กล่าวถึงมิติการวัดคุณภาพสำหรับการบริการโดยผู้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่

1. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม จะเป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้เช่น วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

2. ความน่าเชื่อถือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการตามที่สัญญาไว้ด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความมั่นใจ ได้มาจากการความปลอดภัยของสถานที่ การมีความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้รู้ค่ามีความมั่นใจต่อการมารับบริการ

5. การดูแลเอาใจใส่ ได้มาจากการเข้าใจลูกค้าว่าลูกค้าแต่ละคนมีความชอบไม่เหมือนกัน การติดต่อสื่อสารประสานงานกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

เครื่องมือที่ใช้ทำหน้าที่สำหรับแบบประเมินคุณภาพการบริการสามารถจำแนกได้สองส่วน ได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าเมื่อได้รับการบริการ เพื่อนำมาประเมินความคาดหวังในการบริการที่มีต่อลูกค้า หากว่าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือว่าเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทางกลับกันถ้าหากคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ก็จะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ คำถามก็คือลูกค้าคาดหวังการบริการไว้อย่างไร หรือการบริการต่าง ๆ อาจจะมึประสิทธิภาพน้อยเกินความคาดหวังของลูกค้า

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งประการที่ช่วยให้งานทางด้านการบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้บริการจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดซึ่งจะเป็นสิ่งบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือจำนวนของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จำเป็นที่จะต้อง

ทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งทางผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้นิยามคำว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของสิ่งที่เห็นหรือสิ่งที่ได้รับ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นรูปแบบระหว่าง การกระทำที่มองเห็นและผลงานที่คาดหวัง ระดับของความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็นหลายระดับซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแยกในแต่ละระดับออกมาเป็นหลายขั้นตอนของความพึงพอใจได้ กล่าวได้ว่าการดำเนินงานของผู้ให้บริการไม่ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าย่อมจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากการกระทำตรงตามความต้องการที่คาดหวังลูกค้าย่อมพอใจแต่หากว่าเกินไปกว่านั้นลูกค้าก็จะมีคามพอใจที่มากยิ่งขึ้น

Stephen P. Osborne (2010, pp. 36) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจสามารถกล่าวได้ว่า มนุษย์มีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ 2 แบบ ได้แก่ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น จะทำให้ผู้นั้นรู้สึกมีความสุข ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นนั้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่น ๆ กล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกที่มีระบบในการทำงานย้อนกลับไปยังผู้นั้น ให้เกิดความรู้สึกในทางบวกตามที่ตนเองได้รับอย่างเห็นได้ชัด

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของลูกค้า การประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งผลของการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้ผลของงานสำเร็จ โดยเฉพาะงานที่มีรูปแบบสำหรับการบริการ ผู้บริการทำหน้าที่ดำเนินการตามระบบขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของงานทางด้านบริการย่อมมาจากผู้บริหารที่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่บริการได้เป็นตามที่ลูกค้าต้องการแล้วเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับในหลากหลายรูปแบบ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับนั้น ย่อมมาจากบุคคลรอบข้างซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วยเช่นกัน ณรงค์ อุดมศรี (2542, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่ต้องใช้สภาพแวดล้อมเข้ามาเป็นส่วนเกี่ยวข้อง กล่าวได้ว่า บุคคลรอบข้างจะเป็นตัวช่วยในการสร้างค่านิยมเกี่ยวกับความพึงพอใจให้แก่บุคคล ความพึงพอใจสามารถเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ 1. การอบรมตั้งแต่เริ่มต้น เป็นลักษณะของการดุซบจากพ่อและแม่โดยที่ไม่ต้องให้คนรอบข้างมาสอน 2. ประสบการณ์ของบุคคล 3. การรับถ่ายทอดมาจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4. สื่อมวลชน ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อประเมินงานแล้วนั้น ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์อย่างเห็นได้ชัด

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 13) กล่าวว่า เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการ ก็จะทำให้การกำหนดเป้าหมายให้แก่ตนเองหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจโดยมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1. วัฒนธรรมและค่านิยมของสังคม 2. ความสามารถทางร่างกาย 3. ประสบการณ์ และ 4. สิ่งแวดล้อม

และสภาพทางสังคม และการที่บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งนั้น จะมีผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรม 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. มีความเอาใจใส่ในงานที่รับผิดชอบ ชยันและติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอ 2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมในการทำงานร่วมกันเป็นหลัก 3. มีความสามัคคีในกลุ่มการทำงานร่วมกัน ไม่แบ่งแยกกันในกลุ่ม 4. สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 16) ได้ทำการประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปได้ทั้ง 7 หัวข้อ ได้แก่ 1. ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่ให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ 2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติตามสามารถเกิดความเข้าใจร่วมกันภายในหน่วยงาน 3. ความพึงพอใจที่เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติตามเกิดความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน 4. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในหมู่คณะ 5. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดการช่วยเหลือกันภายในองค์กร 6. ความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ 7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกันกับ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 23) ได้ทำการกล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่เป็นสิ่งสำคัญในการบริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานภายในองค์กรได้ 7 ประการดังนี้ 1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของทางองค์กร 2. สร้างความจงรักภักดีให้แก่องค์กร 3. มีระเบียบวินัย และปฏิบัติตามกฎข้อบังคับตามที่องค์กรได้กำหนดขึ้นมาอย่างเคร่งครัด 4. สร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร 5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานภายในองค์กร 6. เกื้อหนุนให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานกิจกรรมต่าง ๆ 7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้พฤติกรรมของบุคคลซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย
4. จะไม่ขาดงาน หรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. มีความสมัครใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงเกี่ยวกับการติดตามผลงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของบุคคลในองค์กรดีหรือไม่ดีสามารถขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศที่รวดเร็วและทั่วถึง
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนได้รับมอบหมาย
3. ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
4. ทุกคนยอมรับในวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน
5. มีค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม
6. จะต้องคำนึงถึงสุขภาพกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

Morse (1955, P. 30) กล่าวว่า ความต้องการให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการ ได้แก่

1. ได้ทำงานที่ตนเองสนใจ
2. ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
4. มีชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม
5. มีสวัสดิการและการเดินทางไปทำงานและกลับจากที่ทำงานอย่างสะดวกสบาย
6. การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นและสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย โสร้อยจะ (2517, หน้า 52) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ระดับอาชีพ ถ้าหากอาชีพที่กำลังปฏิบัติงานอยู่มีระดับที่สูงหรือเป็นที่นิยมในสังคมก็จะเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพการทำงานที่สะดวกสบายเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

3. ระดับอายุ การปฏิบัติงานในช่วงอายุที่แตกต่างกันย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป

4. รายได้ จำนวนรายได้ประจํารวมทั้งรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองภายในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นไปที่การเอาใจใส่และความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2552, หน้า 45) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย 9 ประเภท ดังนี้

1. ตัวงาน ได้แก่ ความโดดเด่นของงาน ความน่าสนใจในผลงาน โอกาสที่จะเรียนรู้หรือศึกษา งานการควบคุมการทำงาน
2. เงินเดือน จำนวนเงินที่ได้รับมีความยุติธรรมและเท่าเทียม
3. การเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นบนพื้นฐานความยุติธรรมของการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องและคำชมเชยในการทำผลงานให้สำเร็จ
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญเป็นค่าตอบแทน การให้สวัสดิการในการรักษาพยาบาล
6. สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาพักผ่อน สถานที่ตั้งของที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน การได้รับความเอาใจใส่ และช่วยเหลือแนะนำคอยให้คำปรึกษาระหว่างการทำงานร่วมกันในองค์กร
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับและยกย่องนับถือผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร
9. บริษัทและการจัดการ การดูแลลูกจ้างการจ่ายค่าตอบแทน

การวัดความพึงพอใจ

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า รูปแบบการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้โดยวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยที่ผู้ออกแบบสอบถามต้องการที่จะทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบแบบอิสระ
2. การสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งจะต้องอาศัยเทคนิคที่ดีถึงจะได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ
3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลไม่ว่าจะแสดงออกทางการพูดจา กิริยา ท่าทาง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลากหลายวิธีคือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีจะสามารถทำให้ทราบถึงความพึงพอใจรวมทั้งความคิดเห็นของผู้เข้าทำการวัดว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถามเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิภาพรรณ แก้วปัญญา (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ คือ ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลอันเกิดมาจากการเปรียบเทียบของการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกันกับความรู้สึก ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สามารถทำการแบ่งระดับออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกมีความสุขของผู้เข้ารับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจต่อการบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ผวจิตต์ พูลศิลป์ (2551, หน้า 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่างมีรูปแบบและความสำคัญที่แตกต่างกันแต่เป้าหมายหลักของความพึงพอใจคือขั้นตอนการบริการและการดำเนินงานแล้วเสร็จตามที่ตั้งเป้าหมายจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจ สามารถแบ่งแนวทางออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบและคาดหวังในความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับการบริการ ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องใช้เครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งด้านการสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการสามารถทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อที่จะได้รับข้อมูลทั้งภายในและภายนอกอย่างครบถ้วนในการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ แล้วจึงนำมาปรับปรุงพัฒนาแบบแก้ไขให้สอดคล้องกับความคาดหวังต่อผู้ใช้บริการ
2. การกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อชี้แนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการมาประมวลผล วิเคราะห์แล้วจึงนำมาปรับปรุงข้อบกพร่องภายในองค์กร แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้เป็นไปตามสภาวะสังคมที่ผู้รับบริการต้องการซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

3. กำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ใช้รูปแบบวิธีการใหม่ ๆ ทั้งด้านการตลาดรวมทั้งการควบคุมการบริการ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับบริการ

คุณลักษณะของคุณภาพบริการ

ในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาไปถึงลักษณะของบริการ เนื่องจากบริการใดมีลักษณะเฉพาะตัวที่มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป โดยมีนักวิชาการได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของการบริการ โดยสรุปออกมาได้ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้ทำการกล่าวถึงลักษณะคุณภาพบริการโดยจำแนกออกเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เนื่องจากการบริการไม่มีรูปร่างรวมทั้งไม่มีตัวตน เหมือนกับสินค้าที่วางขาย เราจึงสามารถที่จะจับต้องได้และไม่สามารถทำการทดลองใช้ก่อนได้ ดังนั้น การตัดสินใจที่จะใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด และคำบอกเล่าจากผู้ที่ได้รับประสบการณ์เป็นสำคัญ

2. การบริการที่ไม่มีความคงที่และแน่นอน เนื่องจากการบริการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น "มนุษย์" โดยที่ปกติแล้วมักจะมีพฤติกรรมที่ไม่มีความคงที่เนื่องจาก อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งในหนึ่งหน่วยงานจะมีผู้ปฏิบัติงานหลายคน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนย่อมให้บริการที่แตกต่างกันออกไป

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เนื่องจากการบริการหากไม่มีผู้มาใช้บริการในระยะเวลาที่ยาวนานก็จะทำให้การบริการที่ทำการจัดเตรียมไว้สูญเกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เมื่อเสร็จสิ้นลงแล้วผู้รับบริการก็สามารถนำบริการติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัย "คน" ทำหน้าที่หลักในการบริการ เนื่องจากผู้รับบริการเป็น "คน" ซึ่งมีความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีอารมณ์และความรู้ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น สิ่งที่สามารถเข้าใจ คนด้วยกันเองก็คนคนที่ทำหน้าที่บริการให้นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักจะต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น เมื่อเราไปใช้บริการร้านอาหารที่หนึ่งและจะบอกว่า ร้านอาหารนั้นดีหรือไม่นอกจากจะต้องทำการพิจารณาการบริการของพนักงานแล้ว เรามักจะพิจารณาองค์ประกอบทางกายภาพอื่นด้วย เช่น ความสะอาดภายในร้าน จานอาหารมีความแข็งแรง ช้อนและส้อมสะอาด รวมถึงการยิ้มแย้มของพนักงาน สุภาพและให้บริการอย่างรวดเร็ว แต่ห้องน้ำไม่สะอาด เครื่องปรับอากาศในร้านไม่เย็น องค์ประกอบดังกล่าวอาจจะลดระดับคุณภาพของการบริการลงอย่างชัดเจน แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและบริการด้านอื่น ๆ ดีด้วย ก็จะช่วยยกระดับการบริการให้สูงมากขึ้น

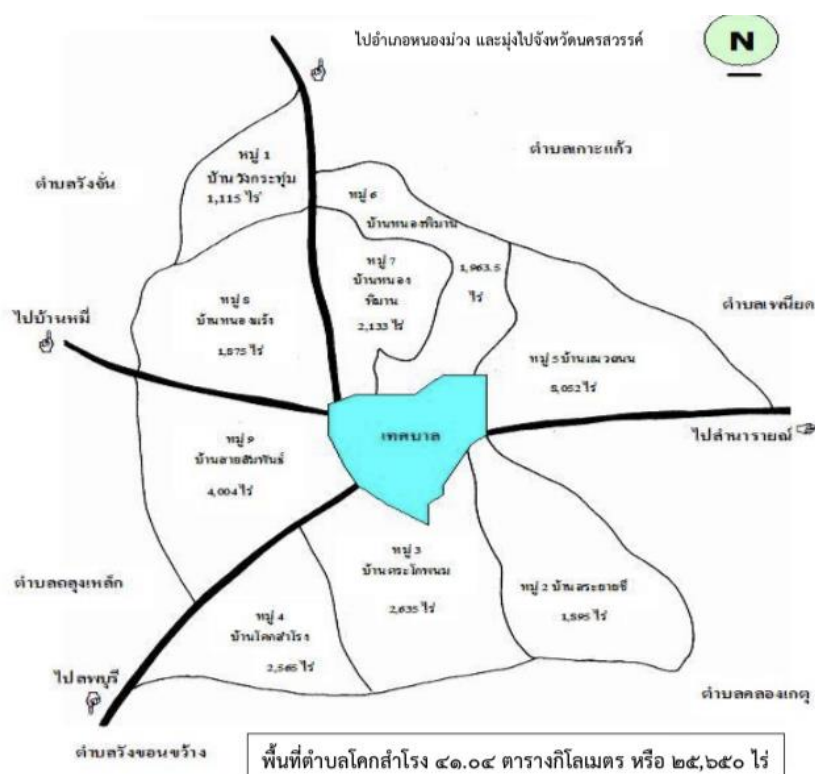
7. การบริการมักจะให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกการบวนการผลิตออกจากกันได้

คุณภาพของการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน รูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไปตลอดเวลา ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ คุณภาพของการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจ และเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน

5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลเกาะแก้ว และตำบลหนองแขม
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลขอนแก่น และติดต่อกับตำบลคลองเกตุบางส่วน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลเพนียด และตำบลคลองเกตุ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลสูงเหล็ก และตำบลวังจั่น



ภาพที่ 2.1 อาณาเขตติดต่อตำบลโคกสำโรง

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง, 2564)

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลโคกสำโรง เป็นพื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่ จัดได้ว่าเป็นพื้นที่ราบลุ่ม เหมาะสำหรับการปลูกพืชเศรษฐกิจสำคัญ เช่น ข้าว ล้อมรอบเขตเมืองที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น มีถนนสายหลักตัดผ่านถึงสองสาย คือ ถนนพหลโยธิน ซึ่งเป็นเส้นทางหลักในการมุ่งสู่ภาคกลางและภาคเหนือ และถนนสุระนารายณ์ เป็นเส้นทางรองรับการสัญจรที่มาจากถนนสายเอเชียโดยผ่านทางอำเภอบ้านหมี่ มาใช้เส้นทางถนนสุระนารายณ์ผ่านอำเภอโคกสำโรงมุ่งสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้อย่างสะดวก

จำนวนประชากร

ประชากร ปัจจุบันมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,832 คน แยกเป็นชาย 5,810 คน หญิง 6,022 คน จำนวนครัวเรือน 5,011 ครัวเรือน ประกอบไปด้วย 9 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านวังกระทุ่ม
- หมู่ที่ 2 บ้านสระยายชี
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองตะโกพนม
- หมู่ที่ 4 บ้านโคกสำโรง
- หมู่ที่ 5 บ้านแนวถนน
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองพิมาน
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองพิมาน
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองแร้ง
- หมู่ที่ 9 บ้านสายสัมพันธ์

สภาพสังคม

ทางการศึกษา

- | | |
|--|--------|
| 1) โรงเรียนประถมศึกษา/ขยายโอกาส (รวมโรงเรียนเอกชน 1 แห่ง) | 4 แห่ง |
| 2) โรงเรียนมัธยมศึกษา | 1 แห่ง |
| 3) โรงเรียนอาชีวศึกษา | - แห่ง |
| 4) โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง | - แห่ง |
| 5) ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษาที่ 6 (ประจำตำบลโคกสำโรง) | 1 แห่ง |
| 6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบของ อบต. โคกสำโรง | 1 แห่ง |
| 7) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน | 4 แห่ง |

ทางด้านการสาธารณสุข

- | | |
|------------------------------------|--------|
| 1) โรงพยาบาลของรัฐขนาด 120 เตียง | 1 แห่ง |
| 2) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ | 1 แห่ง |
| 3) ปศุสัตว์อำเภอ | 1 แห่ง |
| 4) สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน | - แห่ง |
| 5) สถานพยาบาลเอกชน | - แห่ง |

- 6) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน - แห่ง
 7) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
 8) มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ครบทุกหมู่บ้าน มีสมาชิก อสม.

ตำบลโคกสำโรง รวม 131 คน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

- 1) วัด / สำนักสงฆ์ 6 แห่ง
 2) มัสยิด - แห่ง
 3) ศาลเจ้า - แห่ง
 4) โบสถ์คริสต์ 1 แห่ง

จากการตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บ จปฐ. ประจำปี 2559 ได้จัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่จริง จำนวน 8,869 คน พบว่ามีการนับถือศาสนาพุทธมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.86 นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.12 และนับถือศาสนาซิกข์ ร้อยละ 0.01

ประเพณีและงานประจำปี

มีงานทำบุญกลางบ้านประจำปี

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

การสื่อสารใช้ภาษาไทยภาคกลาง ในการติดต่อสื่อสาร

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชชาพร ดีชู และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน สภาพแวดล้อมด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และด้านตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ อย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญใจ วงศ์ช่วย และเกิตศิริ เจริญวิศาล (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความสามารถเชิงสมรรถนะตามวิชาชีพ สำหรับเจ้าหน้าที่ เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. กำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะตามวิชาชีพสำหรับเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้บริการชาวต่างชาติที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนของประเทศไทย 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นด้านสมรรถนะของเจ้าหน้าที่พยาบาลตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าแผนก และผู้ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน รวมถึง 3. กำหนดรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ศักยภาพของผู้ให้บริการ เก็บ

ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ห้อยประกอบเชิงสำรวจ

บำรุง ดันจิตติวัฒน์ และธนวิศิษฐ์ มหพทุทธิไพศาล (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบด้านการบริการสาธารณะขององค์กรธุรกิจผู้ให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทย โดยการให้บริการแท็กซี่ เป็นหนึ่งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั่วไปผู้ให้บริการรถแท็กซี่ในฐานะองค์กรธุรกิจมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการขนส่งสาธารณะย่อมมีหน้าที่ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการ ให้ได้รับการปฏิบัติและเยียวยาความเสียหายภายใต้การควบคุมของรัฐ โดยเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้บริการรถแท็กซี่ ไม่มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากขาดมาตรการทางกฎหมายที่ปกป้องคุ้มครองความปลอดภัยในการให้บริการสาธารณะ ดังนั้นรัฐควรที่จะทำการจัดทำมาตรการทางกฎหมาย กำหนดให้องค์กรธุรกิจผู้ให้บริการรถแท็กซี่ มีความรับผิดชอบต่อประชาชน ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบอาชีพคนขับรถแท็กซี่ดังกล่าว

ณภัทร หงขวางศ์ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ บุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อการศึกษาบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำและเพื่อศึกษาบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำด้วยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่าการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้อยู่ในระดับมาก ด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก และด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก

ทัชชญา วรรณบวณเดช (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแพรเทศา ตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแพรเทศา และ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรเทศาใน 6 ด้าน คือ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการจัดระเบียบชุมชนสังคม 3. ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย 4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน 5. ด้านการบริหารการจัดการ และ 6. ด้านศิลปะ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380คน ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรเทศา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก 2. ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรเทศา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก

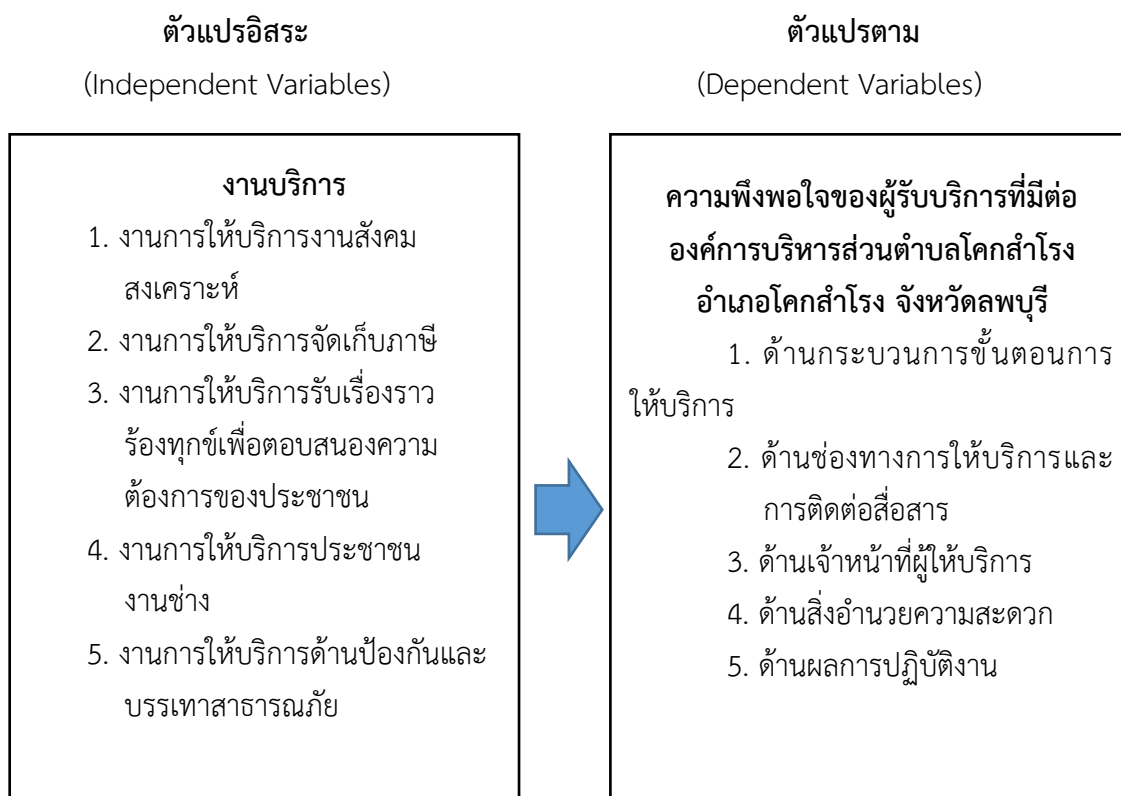
อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนในเขตตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .98 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทางสถิติ เพื่อหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

อมรรัตน์ ศรีวานฉัตร และอรนันท์ หาญยุทธ (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในศูนย์ไตเทียมเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยฟอกเลือดที่ศูนย์ไตเทียมเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยฟอกเลือดในศูนย์ไตเทียมเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3. ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของศูนย์ไตเทียมเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของผู้ป่วยฟอกเลือดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยความพึงพอใจจะประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยฟอกเลือดที่ศูนย์ไตเทียมเอกชนส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี ระยะเวลาที่ใช้ในการฟอกเลือดไตเทียมน้อยกว่า 3 ปี ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ศูนย์ไตเทียม 1-3 ปี และความถี่ในการได้รับการฟอกเลือด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพของการบริการ โดยรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ

สรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ คือ สามารถเข้าใจถึงปัญหาของประชาชนผู้ใช้บริการและทำการแก้ไขปัญหามาได้ตรงจุดให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งประโยชน์ที่มีต่อผู้รับบริการที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนแผนภาพ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 11,832 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 387 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 500 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน

โดยแบบสอบถามทั้ง 5 ด้าน มีการกำหนดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยกำหนดการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น	= คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น
	= $5 - 1/85$
	= 0.50
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่
 - 1) งานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์
 - 2) งานการให้บริการจัดเก็บภาษี

3) งานการให้บริการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

4) งานการให้บริการประชาชน งานช่าง

5) งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และจัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67 - 1.00 โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดรณศักดิ์ ตะติยะลาภะ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

5.2 นายวันชัย สนธิสัญญา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง

5.3 นางสาวลัดดา เรืองอยู่ หัวหน้าสำนักปลัด

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน 5 งานบริการที่สำรวจ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

7. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บตัวอย่าง จำนวน 500 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้อำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ละหาค่าร้อยละ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทั้ง 5 งานบริการ วิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : $\bar{X}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนน ตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- | | |
|-----------|---|
| n | หมายถึง ขนาดตัวอย่าง |
| $\bar{X}$ | หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงจำนวนร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่

- 2.1 งานด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์
- 2.2 งานด้านการจัดเก็บภาษี
- 2.3 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2.4 งานด้านการบริการประชาชน งานช่าง
- 2.5 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลในงานด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	75	75.00
หญิง	25	25.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	14	14.00
25 - 34 ปี	27	27.00
35 - 44 ปี	30	30.00
45 - 54 ปี	8	8.00
55 - 64 ปี	21	21.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	44	44.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	20.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	12	12.00
ปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	13.00
พนักงานบริษัท	30	30.00
รับจ้างทั่วไป	25	25.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	20	20.00
เกษตรกร/ประมง	12	12.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
รวมค่าเฉลี่ย	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
3. ความพอเพียงต่อช่องทาง ให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
5. จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
รวมค่าเฉลี่ย	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
ด้านผลการปฏิบัติการ					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการ ของประชาชน	4.79	0.41	มากที่สุด	96.00	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป ด้วยความโปร่งใส	4.75	0.43	มากที่สุด	95.80	10
3. มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการ ดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.78	0.41	มากที่สุด	96.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.69	0.46	มากที่สุด	96.20	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
ความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80	9

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการให้บริการงานสังคม

สงเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา ลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ การดำเนิน

กิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานด้านการจัดเก็บภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	35.00
หญิง	65	65.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	5	5.00
25 – 34 ปี	39	39.00
35 - 44 ปี	20	20.00
45 - 54 ปี	22	22.00
55 - 64 ปี	14	14.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	40	40.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	26.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	5.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	12	12.00
ปริญญาตรี	17	17.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
พนักงานบริษัท	10	10.00
รับจ้างทั่วไป	28	28.00

ตาราง 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	11	11.00
เกษตรกรรม/ประมง	17	17.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	29	29.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
รวมค่าเฉลี่ย	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
รวมค่าเฉลี่ย	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการ ของประชาชน	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป ด้วยความโปร่งใส	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการ ดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.10	10
ความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็น

ร้อยละ 94.40 และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ กาดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลในงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	44	44.00
หญิง	56	56.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	10	10.00
25 – 34 ปี	22	22.00
35 - 44 ปี	36	36.00
45 - 54 ปี	28	28.00
55 - 64 ปี	4	4.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	26	26.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	22.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14	14.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	28	28.00
ปริญญาตรี	10	10.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัท	17	17.00
รับจ้างทั่วไป	21	21.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	30	30.00
เกษตรกร/ประมง	22	22.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	10	10.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. ปวท. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
รวมค่าเฉลี่ย	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
รวมค่าเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด	93.64	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
รวมค่าเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการ ของประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. กาดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป ด้วยความโปร่งใส	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการ ดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.82	0.39	มากที่สุด	96.30	10
ความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และกาดำเนินงานกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการบริการประชาชน งานช่าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลในงานด้านการบริการประชาชน งานช่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	60	61.00
หญิง	39	39.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
25 – 34 ปี	39	39.00
35 - 44 ปี	30	30.00
45 - 54 ปี	28	28.00
55 - 64 ปี	3	3.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	45	45.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	19.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	5	5.00
ปริญญาตรี	10	10.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.00
พนักงานบริษัท	19	19.00
รับจ้างทั่วไป	22	22.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	18	18.00
เกษตรกร/ประมง	24	24.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	7	7.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการบริการประชาชน งานช่าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการบริการประชาชน งานช่าง

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการ ของประชาชน	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป ด้วยความโปร่งใส	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการ ดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
ความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย	4.79	0.40	มากที่สุด	95.80	10

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการบริการประชาชน งานช่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็น ร้อยละ 96.20 และมีช่องทาง

การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา ลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ กาดำเนินกิจกรรมโครงการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	49.00
หญิง	51	51.00
รวม	100	100.00

ตาราง 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	5	5.00
25 - 34 ปี	22	22.00
35 - 44 ปี	26	26.00
45 - 54 ปี	38	38.00
55 - 64 ปี	9	9.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	30	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	19.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	18.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	26	26.00
ปริญญาตรี	7	7.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
พนักงานบริษัท	29	29.00
รับจ้างทั่วไป	6	6.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.00
เกษตรกร/ประมง	26	26.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	17	17.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมค่าเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการ ของประชาชน	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป ด้วยความโปร่งใส	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดการ ดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
ความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 96.12 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ ตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขัมป์ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ "จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ความ พอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมี ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานบริการด้านการสังคมสงเคราะห์					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.75	0.43	มากที่สุด	96.00	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80	9
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.20	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
งานบริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.82	0.39	มากที่สุด	96.30	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่าง					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.79	0.40	มากที่สุด	95.80	10
ในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.37	มากที่สุด	96.70	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมค่าเฉลี่ยงานบริการทั้ง 5 ด้าน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่าง ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ($\bar{X}$ = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และลำดับ

สุดท้ายคืองานบริการด้านสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สรุปดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่าง ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. ปวท. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และ ลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และจากผลการประเมินความพึง

พอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่างโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมา ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการด้านในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 96.12 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 งาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับที่ วุทธิชัย ลีมอรรุณทัย และธีระวัฒน์ จันทิก (2559) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ถูกความต้องการและคาดหวัง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับเกินความคาดหวังจึงทำให้เกิดความประทับใจ และยังกล่าวว่า บริการที่ดีตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกความต้องการหรือคาดหวังได้รับการตอบสนอง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเพลิงในด้านต่าง ๆ ต่อไป

งานบริการด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู อำเภอสุนทรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.27$) และยังสอดคล้องกับ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะต้องมีความจริงใจต่อผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งให้ความเสียสละแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคน สอดคล้องกับ สถิตี แพงแพง จิตติ กิตติเลิศไพศาล และละมัย ร่มเย็น (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางแพ จังหวัดนครพนม พบว่า การที่เจ้าหน้าที่มีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ จะช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ และทำให้ผู้ใช้บริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป สอดคล้องกันกับ พรพิพัฒน์ ชื้อสัตย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิบัติงานครู กศน. ตำบลในเขตภูมิภาคตะวันตก พบว่า ผลการประเมินของผู้ใช้บริการทางด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง

อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีผู้ให้บริการที่มีความจริงใจต่อลูกค้าและมีคุณธรรมจริยธรรมต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

งานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ รูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสุจริตและมีคุณธรรมทางด้านการบริการที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับ ลูกน้ำ บุญชัย และมานพ ชูนิล (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จำเป็นที่จะต้องมีความจริงใจต่อการบริการและรูปแบบของการพูดจาในการบริการจะต้องมีความจริงใจ ไม่พูดในทิศทางของการดูถูกผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรมต่อการบริการอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี นาแวง (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีคุณธรรมและจริยธรรมทางด้านการบริการต่อผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างสูง รวมทั้งมีความสุจริตต่องานทางด้านการบริการเป็นอย่างสูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอย่างมาก

งานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่าง จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจพร้อมให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกันกับ วิวิศนา ทับทิม, อุษณีย์ เส็งพาณิชย์ และบุษบา หินเภาว (2556) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากความสามารถ คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความมีความรู้และความสามารถ รวมทั้งความสุภาพเป็นมิตร คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย บัวลี มณีแสน (2560) ได้ศึกษา การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำหรับงานที่ดินจังหวัดหนองคาย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการบริการ จากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ โดยจะวัดจากองค์ประกอบ

ของคุณภาพในการบริการ คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า จะต้องเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน กล่าวคือการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัย อมรรรัตน์ ศรีวาน์ดิ และอรนนท์ หาญยุทธ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในศูนย์ไตเทียมเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปดังนี้

1. งานบริการด้านการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีในการบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรจัดช่องทางในการให้บริการที่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีป้าย สัญลักษณ์บอกที่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน ตลอดจนการให้บริการเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่าง สำหรับผู้มารับบริการ มีการประเมินผลการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทันที เพิ่มจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยมีทางขึ้นสำหรับรถผู้พิการ มีบันไดพร้อมราวจับสำหรับผู้สูงอายุ
2. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีในการบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการที่เกินความจำเป็น รวมถึงลดเอกสารคำร้องทางด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองที่ทันความต้องการ รวมทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น
3. งานบริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีในการบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควร

ต้องคำนึงถึงขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ใช้เวลานานและไม่สิ้นเปลืองเอกสารละขั้นตอนต่างๆที่มากเกินไป
ความจำเป็น เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วในการติดต่อกันอย่างรวดเร็ว

4. งานบริการด้านการบริการประชาชน งานช่าง พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีในการบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่แสดงให้เห็นข้อมูลได้ง่าย สามารถศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อด้วยตนเองได้ และควรเปิดการให้บริการแบบนอกสถานที่ตั้ง

5. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีในการบริการด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรมีขั้นตอนในการติดต่อ และใช้เอกสารที่น้อยลง เพื่อลดปัญหาขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง จะทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการร่วมมือกับระหว่างหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ ในการพัฒนาประชาชนในท้องถิ่นในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำรงชีพในปัจจุบัน แล้วทำการถอดบทเรียนเป็นองค์ความรู้ต่อไป
- 2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2558). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2554). *ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2556). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ. กรมการปกครอง. *วารสารเทศบาล, 88(7)*, 8-20.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทัชชญา วรรณบวณเดช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรรษาตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. *วารสารสารสนเทศ, 14(2)*, 73-84.
- ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ และสุพร เสียนสลาย. (2556). ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารจัดการสมัยใหม่, 11(1)*, 73-82.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2552). *การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัวลี ภูมิแสน. (2560). การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำหรับงานที่ดินจังหวัดหนองคาย. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(2)*, 591-606.
- ปฐมพงศ์ แสงศรีจันทร์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริการบริหารกับความสำเร็จ ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 6(3)*, 53-66.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุนทรูปาตี จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2559. สงขลา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). *การให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- พิชชาพร ดีชู และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2564). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 11(1), 40-52.
- พริ้นธร พัวเจริญ และวรวิทย์ สุเมธ. (2562). การจัดการสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 1(13), 46-54.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล และ สุดาพร สาวม่วง. (2554). ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการส่วนตำบลคลองสาม อำเภอลำลูกเกด จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 1(1), 139-151.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ก่อสกุล, ชลิตา ศรมณี, เณลิมพล ศรีหงส์, สิทธิพันธ์ พุทธน. (2562). การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 12(31), 55-68.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิวิศนา ทับทิม, อุษณีย์ เส็งพาณิชย์ และบุษบา หินเธาว์ (2556). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 7(1), 90-99.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วุทธิชัย ลีมอรุณทัย และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย: คอนโดมิเนียม. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal Silpakorn University*, 9(1), 341-355.
- สมศักดิ์ พรหมเตือ สัญญา เคนาภูมิ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และรังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2559). นวัตกรรมนโยบายการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภูมิภาคอีสานตอนกลาง. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 9(2), 9-25.
- สุเชาน มีหนองหว้า, อำนวย บุญรัตน์โมตรี, ทศพร ชูเพ็ญ, และปธาน สุวรรณมงคล. (2563). การบริการสาธารณะด้านการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทการกระจายอำนาจในรอบสองทศวรรษ. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 10(3), 288-303.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล*. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนทร ศรีมาเสริม, และสมชัย ไสร์จจะ. (2557). *แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ในบทความทาง วิชาการ เล่ม 16 (หน้า 81)*, กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2552). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

- อมรรัตน์ ศรีวาน์ติ และอรนนท์ หาญยุทธ. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในศูนย์ไตเทียมเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 9(1), 187-196.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ
- อัษฎา ฝาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 11(53), 65-72.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall
- Morse, Nancy C. (2015). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Osborne, Stephen P. (2019). *The new public governance: emerging perspective on the theory and practice of public governance*. New York: Routledge.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....โคกสำโรง อำเภอ.....โคกสำโรง จังหวัด....สพบุรี

1.งานการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------------------|---|--|
| 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 | ☐ อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....โคกสำโรง อำเภอ.....โคกสำโรง จังหวัด.....ลพบุรี

2.งานการให้บริการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 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 | ☐ อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท | |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน | |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....โคกสำโรง อำเภอดุสิต.....โคกสำโรง จังหวัด.....ลพบุรี

3.งานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------------------|---|--|
| 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 | ☐ อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....โคกสำโรง อำเภอ.....โคกสำโรง จังหวัด.....ลพบุรี

4. งานการให้บริการประชาชน งานช่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------------------|---|--|
| 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 | ☐ อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....โคกสำโรง อำเภอบ้านหมี่.....โคกสำโรง จังหวัด.....ลพบุรี

5. งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------------------|---|--|
| 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 | ☐ อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

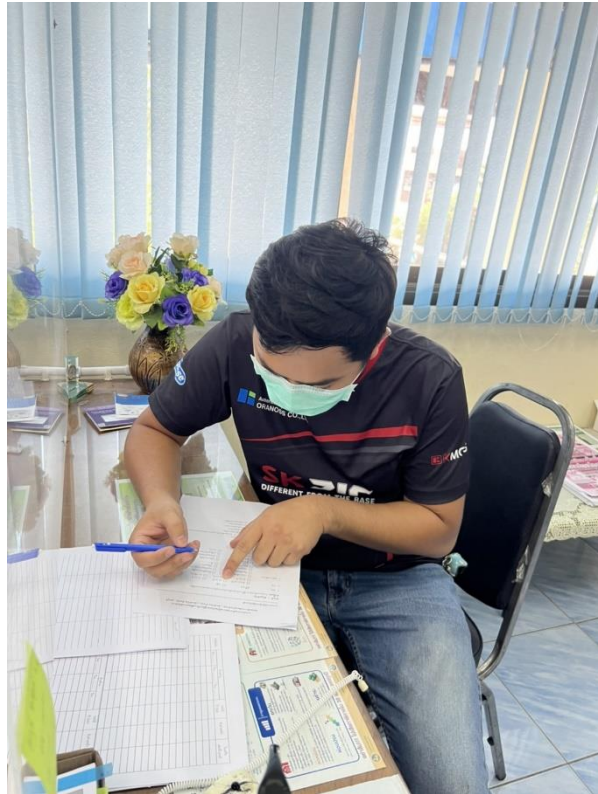
ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราວร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รูปภาพการให้บริการสาธารณะที่แสดงถึงความพึงพอใจ







ภาคผนวก ค

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ





ภาคผนวก ง

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร. สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มยุรี รัตนเสริมพงศ์ | นักวิจัย |
| 4. อาจารย์อภิวัฒน์ สุริยศ | นักวิจัย |