



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด โทร. ๐-๔๔๑๐-๐๗๐๑

ที่ ขย ๗๙๐๐๑ / - วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐพัชร์ ศุภชื้อสงวน)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

*เพื่อโปรดทราบ*

(นายปฏิพัทธ์ โคตรภูเขียว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

ความเห็นนายก อบต.

*ท.มว*

(นายพนพล ชัยศัตรา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย



## รายงานวิจัย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย  
อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

## บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ ราย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕ รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๕$ , S.D. = ๐.๖๗, ๘๙.๐ %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ( $\bar{X} = ๔.๔๖$ , S.D. = ๐.๖๗, ๘๙.๒ %) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %)

# สารบัญ

หน้า

## บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๒
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
๑.๕ วิธีดำเนินการวิจัย	๓
๑.๖ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๗ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓
๑.๘ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๙ หน่วยงานที่ดำเนินการวิจัย	๓

## บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ	๔
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ	๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๗
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	๗
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	๘
๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	๘
๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล	๑๐
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๒.๙ กรอบแนวคิด	๑๑

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑ กลุ่มตัวอย่าง	๑๒
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๒
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๓
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๓

## บทที่ ๔ ผลการวิจัย

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๔
๔.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๕
๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน	๑๖

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุป	๒๑
๕.๒ อภิปรายผล	๒๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๓
บรรณานุกรม	๒๔
ภาคผนวก	๒๕

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๒
ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง ๔ ด้าน	๒๓
ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ)	๒๕
ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ (ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)	๒๖
ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ (ด้านรายได้หรือภาษี)	๒๗
ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๒๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อ และเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต่างๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ เช่น งานบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ซึ่งงานต่างๆเหล่านี้ ผู้ให้บริการ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น ๓ ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง รู้สึกพึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง และจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งได้รับบริการเกินความคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกมีความสุขเมื่อรับบริการแล้วได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ โดยระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบที่มีพลวัต มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น และยังสามารถทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจโดยการให้บริการอย่างเท่าเทียม หรือมีความยุติธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา มีการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งในแง่ของสถานที่ให้บริการ และจำนวนการให้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถทำได้โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า นั่นคือมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๑ บ้านยางหวาย ตำบลยางหวาย อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ห่างจากที่ว่าการอำเภอคอนสวรรค์ ๖ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๒๓.๖๐๖ ตารางกิโลเมตร

หรือประมาณ ๑๔,๗๕๓.๑๒๕ ไร่ มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน ๙ หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น ๓,๘๒๐ คน ซึ่งถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย มีประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมากพอสมควร ซึ่งจำนวนการให้บริการต่อประชาชนก็จะมีมากตามไปด้วย และจะอย่างไรเพื่อให้การบริการที่มีจำนวนมากเช่นนี้เปี่ยมด้วยคุณภาพไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งหากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการส่วนตำบลยางหวายมีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านไหนอย่างไร ต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

## ๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย โดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

### ๑.๓.๑ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่วิจัยในครั้งนี้คือพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

### ๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ๒) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ ในด้านต่างๆ ๔ ด้าน คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านรายได้หรือภาษี และการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยกรอบการประเมิน ๔ กรอบ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๓) ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

## ๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกทั้งในเชิงบวกหรือลบของประชาชนหลังจากได้รับการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีทั้งหมด ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนชาวตำบลยางหวายที่ได้รับการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย



## ๑.๕ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๑.๕.๑ วางแผนการดำเนินงาน
- ๑.๕.๒ ทบทวนวรรณกรรมและจัดทำแบบสอบถาม
- ๑.๕.๓ เก็บข้อมูล
- ๑.๕.๔ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
- ๑.๕.๕ จัดทำรายงานการวิจัย

## ๑.๖ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

## ๑.๗ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ

- ๑.๗.๑ ค่าความถี่ (Frequency)
- ๑.๗.๒ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
- ๑.๗.๓ ค่าร้อยละ (%)
- ๑.๗.๔ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)

## ๑.๘ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๘.๑ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

๑.๘.๒ ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ต่อไป

## ๑.๙ หน่วยงานที่ดำเนินการวิจัย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๙ กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ

นักวิชาการผู้มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายของความพอใจหรือความพึงพอใจ(satisfaction) ไว้ดังต่อไปนี้

Kotler(๒๕๔๑ อ้างถึงใน อิศรา ภูมาก, ๒๕๔๘: ๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็น หรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล(Product's Perceived Performance) โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น ๓ ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง รู้สึกพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง และจะรู้สึกพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง

ส่วน Winch and Ktsanes(๑๙๕๔ อ้างถึงในอิสรา ภูมาก, ๒๕๔๘: ๕) กล่าวถึงความพอใจในความต้องการ(Need Satisfaction) ไว้ว่า เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพอใจของอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูดต่อกัน ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะให้สามารถพึงพาอาจจะเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลที่มีลักษณะชอบพึ่งพา สำหรับ Wolman(๑๙๗๓ อ้างถึงใน ผาชัย โปริยานนท์, ๒๕๓๘: ๓๕) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goals) หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ(Wants)

นักวิชาการอีก ๒ ท่านที่กล่าวถึงความพึงพอใจกับการให้บริการ คือ Chaplin(๑๙๖๘) และ Millet(๑๙๕๔) (อ้างถึงในอิสรา ภูมาก, ๒๕๔๘: ๖) โดย Chaplin กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

เช่นเดียวกับ Millet ที่กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการว่ามีหลายวิธีการ ดังต่อไปนี้

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ในแง่กฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา(Timely Service) การให้บริการตรงเวลาสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของการให้บริการ หากไม่ตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ(Apple Service) หมายถึง การให้บริการภาครัฐต่อสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเท่าเทียมหรือการตรงต่อเวลาจะไร้ความหมายหากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่ได้เอื้ออำนวยให้เกิดความยุติธรรมในการรับบริการของประชาชน

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิมแต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจคือความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้แก่ความรู้สึกไม่พอใจ ความรู้สึกพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น ข้อมูลจากผู้รับบริการคนอื่น หรือจากข่าวสารต่างๆ

## ๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ

### ๒.๒.๑ ทฤษฎีการบริการของ Gothberg

Gothberg(๑๙๙๙ อ้างใน อรนุช แก้วส่อง, ๒๕๔๘) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตอบสนองแก่ลูกค้าในการรับบริการไว้ดังต่อไปนี้

#### ๑) ลักษณะของงานบริการ งานบริการมีลักษณะที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

๑.๑) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

๑.๒) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

๑.๓) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

๑.๔) งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา หากนัดเวลาใดต้องให้บริการตามกำหนดนัด

## ๒) องค์ประกอบของงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ ๓ ประการ

๒.๑) ทรัพยากรที่ใช้ ต้องเลือกสรรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพ

๒.๒) บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพ และมีความรอบรู้ในงานที่ตัวเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี

๒.๓) การสื่อสารของผู้ให้บริการต้องสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้เป็นอย่างดี

### ๒.๒.๒ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ(Service Quality)

Parasurman Zeithal and Barry (๑๙๙๐, อ้างถึงใน อรณุช แก้วส่อง, ๒๕๔๘: ๑๘ - ๑๙) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

๑) ความเชื่อถือได้(Reliability) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

๓) ความสามารถ(Competence) ความสามารถต่างๆของผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

๔) การเข้าถึงบริการ(Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

๕) ความสุภาพ อ่อนโยน(Courtesy) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี

๖) การสื่อสาร(Communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗) ความเชื่อถือได้(Credibility)

๘) ความมั่นคงปลอดภัย (Safety)

๙) ความเข้าใจ (Understanding) ความเข้าใจในที่นี้คือความเข้าใจในตัวผู้รับบริการของผู้ให้บริการ คือ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

๑๐) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้(Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่สำหรับบริการให้สะอาดและสวยงาม

### ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยหากหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลผลิตได้ตามแผนและผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้แล้วก็ถือว่าเป็นระบบการให้บริการที่ดี (Verma, ๑๙๘๖ อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีษติม, ๒๕๓๘: ๓๐) จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ(System Approach) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า(Input) สู่กระบวนการผลิต(Process) และได้ผลผลิตเกิดขึ้น(Output) โดยเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงการให้บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า(Input) ต่อไป โดยนัยนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเป็นพลวัตดังที่กล่าวไว้

แนวคิดของ Verma ดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gillbert and Guthrie(๑๙๗๗ อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปรง, ๒๕๔๑ : ๑๕) โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาคือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการ ส่วน Weber(๑๙๖๖ อ้างถึงใน อรุณ แก้วส่อง, ๒๕๔๘: ๒๔) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ที่เป็นอคติ ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์

### ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ(Decentralization) เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาลเป็นหน่วยงานด้านการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวคิดการกระจายอำนาจ

ลิขิต ธีรเวคิน(๒๕๓๕) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองไว้ ๒ ประเด็นใหญ่ๆ คือ ๑) การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และ ๒) การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาชนบทที่ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความเป็นอิสระพอสมควรจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง

ประหยัด หงษ์ทองคำ(๒๕๒๖ อ้างถึงใน อรุณ แก้วส่อง, ๒๕๔๘: ๒๘) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจไว้ว่า ๑) การกระจายอำนาจประกอบด้วย การกระจายอำนาจตามอาณาเขต(Size and Boundary) หมายถึงการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดการให้บริการสาธารณะในเขตท้องถิ่น โดยแต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง ท้องถื่นดังกล่าวได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล ๒) การกระจายอำนาจตามกิจการ(Functional) คือการมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้นๆ เช่น องค์การโทรศัพท์ การประปา การไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นผู้ให้บริการสาธารณะอาจจะมาจากการแต่งตั้งจากส่วนกลางหรือมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ซึ่งสาระสำคัญของการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับความมีอิสระในการปกครองตนเอง(Autonomy) บางประการ ซึ่งนอกจากช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลหรือส่วนกลางแล้วยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วนของการกระจายให้กับท้องถิ่นอีกด้วย โดยหลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๔

ประการ คือ ๑) มีความเป็นนิติบุคคล ๒) มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ๓) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและทำหน้าที่นิติบัญญัติ และ ๔) มีงบประมาณของตนเอง จัดเก็บรายได้เองและบริหารงบประมาณได้เอง ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ครบองค์ประกอบทั้ง ๔ ประการโดยปราศจากการครอบงำหรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่า ไม่ว่าจะส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้วย่อมถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ

## ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึงการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ที่มีอำนาจอิสระ(Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร แต่อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย(Legal Rights) และมีองค์การที่จำเป็น(Necessary Organization) เพื่อประโยชน์การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง และที่สำคัญ ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม

## ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อและเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชน สำหรับจุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากที่สุด รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถพัฒนาตนเองไปสู่การปกครองตนเองในรูปแบบเทศบาล ซึ่งจากบทบัญญัติดังกล่าวนี้จึงทำให้ อบต.มีแนวโน้มลดลงทุกปี โดยในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ มีจำนวน อบต.ทั้งสิ้น ๕,๗๗๐ แห่ง จำนวนเทศบาลตำบล ๑,๗๙๗ แห่ง แต่ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวน อบต.ทั้งสิ้น ๕,๓๓๕ แห่ง จำนวนเทศบาลตำบล ๒๒๓๒ แห่ง

### ๒.๖.๑ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.)

ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) ประกอบด้วย

- ๑) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย

๑.๑) สมาชิกสภา อบต.หมู่บ้านละ ๒ คน แต่หาก อบต. มีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่ละ ๓ คน และหาก อบต.ใดมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก อบต. ๖ คน

๑.๒) ประธานสภา อบต.

๑.๓) รองประธานสภา อบต.

๑.๔) เลขานุการสภา อบต.

๒) นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย

๒.๑) รองนายก อบต. ๒ คน

๒.๒) เลขานุการนายกฯ

๒.๓) ปลัด อบต.

๒.๔) ส่วนต่างๆ ได้แก่ สำนักปลัด อบต. ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา และส่วนอื่นๆ ตามความจำเป็น

### ๒.๖.๒ หน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลในการบริหารกิจการของ อบต.

๒) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

๓) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

๔) เข้าร่วมประชุมสภา อบต. ตามสมัยประชุม

### ๒.๖.๓ หน้าที่ของคณะผู้บริหาร อบต.

มาตรา ๕๙ กำหนดให้คณะผู้บริหาร อบต. มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) บริหารงานของ อบต. ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล

๒) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสนอสภา อบต.

๓) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้เงินให้สภา อบต. ทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ทางราชการมอบหมาย

### ๒.๖.๔ อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามมาตรา ๖๖ และ ๖๗

๑) ตามมาตรา ๖๖ อบต.มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

๒) ตามมาตรา ๖๗ อบต.มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๒.๑) จัดให้มีบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

๒.๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดสิ่งมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๒.๓) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

- ๒.๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๒.๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ๒.๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- ๒.๗) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๒.๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ๒.๙) ปฏิบัติหน้าที่ที่ทางราชการมอบหมาย

### ๒.๖.๕) กิจการที่ อบต.สามารถทำได้ตามมาตรา ๖๘

- ๑) ให้มีน้ำเพื่อการบริโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร
- ๒) ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๓) ให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ๔) ให้มีการบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- ๕) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- ๖) การผังเมือง
- ๗) และ ฯลฯ

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายบัญญัติข้างต้นจะเห็นว่า บางงานเป็นงานที่ต้องให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้รับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง

### ๒.๗) แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยกฐานะขึ้นมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล ซึ่งเทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

### ๒.๘) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒน์ พันธุ์นิกุล(๒๕๔๗) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือด้านระบบการ



ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง ได้แก่ การมีญาติเป็นพนักงานเทศบาล และจำนวนครั้งที่มาติดต่อกับกองคลัง

อิสรา ภูมาก(๒๕๔๘) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. บ้านช้าง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ในแง่ของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. พบว่า อบต.มีปัญหาเรื่องการทุจริต ไม่มีความสามารถในการบริหารงาน มีบุคลากรน้อย ขาดข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อมูลที่ทันสมัย มีงบประมาณและเงินอุดหนุนน้อย ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้อง ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน นโยบายและแผนงานของกรมไม่สอดคล้องกับท้องถิ่น และ อบต.ขาดความสามัคคี และมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มและพัฒนาบุคลากรของ อบต. ให้มากขึ้น ควรเลือกคนที่มีความสามารถเข้าไปบริหารงาน ควรแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันใน อบต. ควรกำหนดวุฒิการศึกษาสมาชิก อบต.ให้สูงขึ้น ควรเข้าถึงปัญหาของประชาชนและพัฒนาตำบลให้มากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมให้มากขึ้น และควรมีการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารโดยตรงจากประชาชน

การศึกษาของอิสรา มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณช แก้วส่อง(๒๕๔๘) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักคอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ในแง่ของข้อเสนอแนะ คือองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารให้มากขึ้น ควรเก็บข้อมูลสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อประกอบการวางแผนดำเนินงาน เน้นความโปร่งใส ควรขอความช่วยเหลือด้านวิชาการจากสถานศึกษาและหน่วยงานภายในชุมชน ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสในการศึกษาต่อให้มากขึ้น

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก( $\bar{X}$  ๔.๖๘) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ( $\bar{X}$  ๔.๔๒) สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการพบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก( $\bar{X}$  ๔.๗๑) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการพบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก( $\bar{X}$  ๔.๘๔)

## ๒.๙ กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชาชนที่มารับบริการประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมน้อย ด้านต่างๆ ๔ ด้าน คือ ด้านเบี่ยงชีผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และด้านการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยกรอบการประเมิน ๔ กรอบ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิง เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและตามกรอบการประเมินที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ๓.๑ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย จำนวน ๒๐๐ คน

#### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ๔ ด้าน คือ

ด้านที่ ๑ คือ ด้านการพัฒนาชุมชน

ด้านที่ ๒ คือ ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านที่ ๓ คือ ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี

ด้านที่ ๔ คือ ด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบไว้ ๕ ระดับ โดยความหมายของค่าน้ำหนักคะแนนมีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด      น้ำหนักคะแนน คือ ๕

ระดับความพึงพอใจมาก            น้ำหนักคะแนน คือ ๔

ระดับความพึงพอใจปานกลาง      น้ำหนักคะแนน คือ ๓

ระดับความพึงพอใจน้อย            น้ำหนักคะแนน คือ ๒

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด      น้ำหนักคะแนน คือ ๑

คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึงค่อนข้างพอใจ

คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึงเฉยๆ

คะแนนเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึงไม่ค่อยพอใจ

คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระหว่าง ๐.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึงไม่พอใจ

และเทียบเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ(%) ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ ๙๐.๒๐ - ๑๐๐	หมายถึง พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ ๗๐.๒๐ - ๙๐.๑๙	หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ ๕๐.๒๐ - ๗๐.๑๙	หมายถึง เฉยๆ
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ ๓๐.๒๐ - ๕๐.๑๙	หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ ๐.๐๐ - ๓๐.๑๙	หมายถึง ไม่พอใจ

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### ๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน โดยดำเนินการดังนี้

๓.๑ อบรมผู้ช่วยเก็บข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดในแบบสอบถาม และวิธีการเก็บแบบสอบถาม

๓.๒ ประสานงานกับผู้ประสานงานในพื้นที่วิจัย

๓.๓ ผู้ช่วยเก็บข้อมูลดำเนินการเก็บข้อมูลนำส่งผู้วิจัย

๓.๔ ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

### ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่

๔.๑ ค่าความถี่ (Frequency)

๔.๒ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

๔.๓ ค่าร้อยละ (%)

๔.๔ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับข้อมูลจากตอนที่ ๓ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการตีความเทียบเคียงบริบทและนำเสนอในเชิงพรรณนา

## บทที่ ๔

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตำบลยางหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๐ คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕ รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ ดังตารางที่ ๔.๑

#### ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๖๕	๓๒.๕
หญิง	๑๓๕	๖๗.๕
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๒๐ ปี	๖	๓.๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๔๙	๒๔.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๒๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๗๑	๓๕.๕
มากกว่าหรือเท่ากับ ๕๑ ปี	๒๘	๑๔.๐
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕๓	๒๖.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔๒	๒๑.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๔๑	๒๐.๕

ปริญญาตรี	๖๓	๓๑.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๕
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๖๔	๓๒.๐
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๔๐	๒๐.๐
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๐
รับจ้าง	๘๕	๔๒.๕
อื่นๆ	๙	๔.๕

#### ๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๕$ , S.D. = ๐.๖๗, ๘๙.๐ %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ( $\bar{X} = ๔.๔๖$ , S.D. = ๐.๖๗, ๘๙.๒ %) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %) ดังตารางที่ ๔.๒

#### ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทั้ง ๔ ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ)	๔.๔๔*	๐.๖๘	๘๘.๘	ค่อนข้างพอใจ
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๔*	๐.๖๘	๘๘.๘	ค่อนข้างพอใจ
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)	๔.๔๖**	๐.๖๖	๘๙.๒	ค่อนข้างพอใจ
๔. ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๔.๔๔*	๐.๖๗	๘๘.๘	ค่อนข้างพอใจ
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>๘๙.๐</b>	<b>ค่อนข้างพอใจ</b>

### ๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

#### ๔.๓.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๔$ , S.D. = ๐.๖๕, ๙๔.๘ %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๖$ , S.D. = ๐.๗๓, ๙๓.๒ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๑$ , S.D. = ๐.๖๕, ๘๔.๒ %) ดังตารางที่ ๔.๓

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๔**	๐.๖๕	๙๔.๘	พอใจมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	๔.๓๘	๐.๖๘	๘๗.๖	ค่อนข้างพอใจ
๓. มีการจัดคิวให้บริการ	๔.๓๗	๐.๖๗	๘๗.๔	ค่อนข้างพอใจ
๔. มีการให้บริการตามคิว	๔.๕๓	๐.๖๗	๙๐.๖	พอใจมาก
๕. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	๔.๓๒	๐.๖๗	๘๖.๔	ค่อนข้างพอใจ
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
๑. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๔.๕๖	๐.๗๓	๙๑.๒	พอใจมาก
๒. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	๔.๓๔	๐.๖๙	๘๖.๘	ค่อนข้างพอใจ
๓. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต.และการให้ บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	๔.๓๙	๐.๗๐	๘๗.๘	ค่อนข้างพอใจ
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	๔.๕๖	๐.๗๑	๙๑.๒	พอใจมาก
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	๔.๓๘	๐.๗๓	๘๗.๖	ค่อนข้างพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๔.๔๖	๐.๖๙	๘๙.๒	ค่อนข้างพอใจ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	๔.๕๑	๐.๗๐	๙๐.๒	พอใจมาก
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	๔.๓๐	๐.๖๖	๘๖	ค่อนข้างพอใจ

### สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ	๔.๖๖	๐.๗๓	๙๓.๒	พอใจมาก
๒. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๖	๐.๖๘	๘๗.๒	ค่อนข้างพอใจ
๓. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	๔.๓๗	๐.๖๖	๘๗.๔	ค่อนข้างพอใจ
๔. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๐	๐.๖๖	๘๘.๐	ค่อนข้างพอใจ
๕. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	๔.๒๑*	๐.๖๕	๘๔.๒	ค่อนข้างพอใจ
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>๘๘.๘</b>	<b>ค่อนข้างพอใจ</b>

### ๔.๓.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๒$ , S.D. = ๐.๖๕, ๙๔.๔ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๓๘$ , S.D.=๐.๔๙, ๘๗.๕๐ %) ดังตารางที่ ๔.๔

### ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒**	๐.๖๕	๙๔.๔	พอใจมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	๔.๓๙	๐.๖๘	๘๗.๘	ค่อนข้างพอใจ
๓. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐	ค่อนข้างพอใจ
๔. มีการให้บริการตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน	๔.๔๗	๐.๖๙	๘๙.๔	ค่อนข้างพอใจ
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
๑. มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ	๔.๔๖	๐.๗๑	๘๙.๒	ค่อนข้างพอใจ
๒. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย หรืออุบัติเหตุ	๔.๓๔	๐.๖๗	๘๖.๘	ค่อนข้างพอใจ
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๖๙	๙๑.๔	พอใจมาก
๒. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	๔.๕๒	๐.๖๙	๙๐.๔	พอใจมาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๔.๓๓	๐.๖๖	๘๖.๖	ค่อนข้างพอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	๔.๔๘	๐.๖๗	๘๙.๖	ค่อนข้างพอใจ
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	๔.๔๐	๐.๖๖	๘๘.๐	ค่อนข้างพอใจ
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	๔.๕๓	๐.๗๑	๙๐.๖	พอใจมาก
๒. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๓๒*	๐.๖๗	๘๖.๔	ค่อนข้างพอใจ

๓. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไขหรือ  
บรรเทาปัญหาได้ ๔.๓๖ ๐.๖๙ ๘๗.๒ ค่อนข้างพอใจ

**รวม** ๔.๔๔ ๐.๖๘ ๘๘.๘ ค่อนข้างพอใจ

#### ๔.๓.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๖$ , S.D. = ๐.๖๖, ๘๙.๒ %) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๐$ , S.D. = ๐.๖๓, ๙๔.๐ %) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X} = ๔.๖๓$ , S.D. = ๐.๗๐, ๙๒.๖ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำห้องส้วมจัดไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๑$ , S.D. = ๐.๕๙, ๘๔.๒ %) **ตารางที่ ๔.๕**

#### ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐**	๐.๖๓	๙๔.๐	พอใจมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	๔.๔๓	๐.๖๖	๘๘.๖	ค่อนข้างพอใจ
๓. มีการจัดคิวให้บริการ	๔.๔๐	๐.๖๖	๘๘.๐	ค่อนข้างพอใจ
๔. มีการให้บริการตามคิว	๔.๖๑	๐.๖๖	๙๒.๒	พอใจมาก
๕. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	๔.๒๙	๐.๖๔	๘๕.๘	ค่อนข้างพอใจ
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
๑. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๔.๕๘	๐.๖๗	๙๑.๖	พอใจมาก
๒. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	๔.๔๐	๐.๖๙	๘๘.๐	ค่อนข้างพอใจ
๓. การให้บริการนอกสำนักงานอบต.และการให้บริการในสำนักงานอบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	๔.๔๓	๐.๖๖	๘๘.๖	ค่อนข้างพอใจ
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	๔.๖๓	๐.๗๐	๙๒.๖	พอใจมาก
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	๔.๔๒	๐.๖๙	๘๘.๔	ค่อนข้างพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐	ค่อนข้างพอใจ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	๔.๕๖	๐.๖๙	๙๑.๒	พอใจมาก
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ	๔.๓๔	๐.๖๗	๘๖.๘	ค่อนข้างพอใจ
<b>ตารางที่ ๔.๕ (ต่อ)</b>				
ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑. มีบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๑	๐.๖๗	๙๒.๒	พอใจมาก



๒. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	๔.๒๙	๐.๖๓	๘๕.๘	ค่อนข้างพอใจ
๓. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	๔.๕๖	๐.๖๔	๙๑.๒	พอใจมาก
๔. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๔	๐.๖๖	๙๐.๘	พอใจมาก
๕. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	๔.๒๑*	๐.๕๙	๘๔.๒	ค่อนข้างพอใจ
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๖</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>๘๙.๒</b>	<b>ค่อนข้างพอใจ</b>

#### ๔.๓.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๗, ๘๘.๘ %) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๑$ , S.D. = ๐.๖๖, ๙๔.๒ %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๔$ , S.D. = ๐.๖๗, ๙๒.๘ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๑$ , S.D. = ๐.๖๓, ๘๕.๒ %) ดังตารางที่ ๔.๖

#### ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑**	๐.๖๖	๙๔.๒	พอใจมาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน	๔.๓๑	๐.๖๗	๘๖.๒	ค่อนข้างพอใจ
๓. มีการจัดคิวให้บริการ	๔.๓๙	๐.๖๘	๘๗.๘	ค่อนข้างพอใจ
๔. มีการให้บริการตามคิว	๔.๕๙	๐.๖๗	๙๑.๘	พอใจมาก
๕. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	๔.๓๓	๐.๖๗	๘๖.๖	ค่อนข้างพอใจ
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>				
๑. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๔.๔๔	๐.๗๑	๘๘.๘	ค่อนข้างพอใจ
๒. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต.	๔.๓๒	๐.๖๖	๘๖.๔	ค่อนข้างพอใจ
๓. การให้บริการนอกสำนักงานอบต. และการให้ บริการ ในสำนักงานอบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	๔.๕๕	๐.๖๙	๙๑.๐	พอใจมาก
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	๔.๕๖	๐.๖๘	๙๑.๒	พอใจมาก
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	๔.๓๔	๐.๖๖	๘๖.๘	ค่อนข้างพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๔.๕๑	๐.๖๘	๙๐.๒	พอใจมาก
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	๔.๔๔	๐.๖๗	๘๘.๘	ค่อนข้างพอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ	๔.๒๖*	๐.๖๒	๘๕.๒	ค่อนข้างพอใจ

### สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ	๔.๖๔	๐.๖๗	๙๒.๘	พอใจมาก
๒. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๘	๐.๖๕	๘๗.๖	ค่อนข้างพอใจ
๓. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	๔.๔๒	๐.๖๗	๘๘.๔	ค่อนข้างพอใจ
๔. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๔	๐.๖๘	๘๘.๘	ค่อนข้างพอใจ
๕. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	๔.๒๖*	๐.๖๓	๘๕.๒	ค่อนข้างพอใจ
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>๘๘.๘</b>	<b>ค่อนข้างพอใจ</b>

## บทที่ ๕

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

##### ๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๐๐ คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕ และเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕ รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐

##### ๕.๑.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๕$ , S.D. = ๐.๖๗, ๘๙.๐ %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ( $\bar{X} = ๔.๔๖$ , S.D. = ๐.๖๗, ๘๙.๒ %) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมดทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ (ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %)

##### ๕.๑.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

##### ๕.๑.๓.๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๔$ , S.D. = ๐.๖๕, ๙๔.๘ %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๖$ ,

S.D. = ๐.๗๓, ๙๓.๒ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๑, S.D. = ๐.๖๕, ๘๔.๒ %)

#### ๕.๑.๓.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X}$  = ๔.๔๔, S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๗๒, S.D. = ๐.๖๕, ๙๔.๔ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X}$  = ๔.๓๘, S.D.=๐.๔๙, ๘๗.๕๐ %)

#### ๕.๑.๓.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X}$  = ๔.๔๖, S.D. = ๐.๖๖, ๘๙.๒ %) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๗๐, S.D. = ๐.๖๓, ๙๔.๐ %) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X}$  = ๔.๖๓, S.D. = ๐.๗๐, ๙๒.๖ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำห้องส้วมจัดไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๑, S.D. = ๐.๕๙, ๘๔.๒ %)

#### ๕.๑.๓.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X}$  = ๔.๔๔, S.D. = ๐.๖๗, ๘๘.๘ %) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๗๑, S.D. = ๐.๖๖, ๙๔.๒ %) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๖๗, ๙๒.๘ %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๒๖, S.D. = ๐.๖๓, ๘๕.๒ %)

### ๕.๒ อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X}$  = ๔.๔๔, S.D. = ๐.๖๘, ๘๘.๘ %)

ทั้งนี้เป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายมีความพยายามในการรักษามาตรฐานการให้บริการและพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามคำแนะนำของผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้พัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตามบทบาทหน้าที่ที่พึงประสงค์

เมื่อพิจารณาประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านรายชื่อ พบว่า ประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย มีความโดดเด่นคือประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและสร้างความประทับใจเริ่มแรกให้กับผู้รับบริการ เพราะเมื่อประชาชนได้รับความประทับใจตั้งแต่เริ่มแรกแล้วจะส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการขององค์กรนั้นๆ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการรักษามาตรฐานการให้บริการนั่นเอง ทั้งนี้ เพราะผู้ให้บริการคือบุคคลที่ จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ผู้ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ตลอดจนมีการแต่งกายเหมาะสมและมีมารยาทสังคมอันดี จะเป็นที่ประทับใจใคร่คบหาสมาคม บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน เช่น การฝึกท่วงทีกิริยาที่ดูดี แต่งกายให้เหมาะสม การมีมารยาทสังคมที่ดี การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและรักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อยและ สะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์ เมื่อผู้รับบริการประทับใจก็จะลดความกังวลใจและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในที่สุด

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายไว้ต่อไป สำหรับข้อที่ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกคือห้องน้ำห้องส้วมให้เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. ๒๕๓๗. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- เกสรี่ ลัดเลีย และคณะ. ๒๕๕๗. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลกาบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ยะลา. คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- โกวิทย์ พวงงาม. ๒๕๔๙. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหาร  
งานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. ๒๕๔๘. อนาคตของเรา: ท้องถิ่นของเรา. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ: บริษัทบพิตรการพิมพ์  
จำกัด.
- วิหวัส พันธุ์นิกุล. ๒๕๔๗. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง: ศึกษาเฉพาะ  
กรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. ๒๕๔๖. การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- หลุย จำปาเทศ. ๒๕๓๓. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรนุช แก้วส่อง. ๒๕๔๘. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล:  
ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักตอง อำเภอขุนหาญ จังหวัด  
ศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิสรา ภูมาก. ๒๕๔๖. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต.: ศึกษากรณี อบต.  
บ้านช้าง อำเภออำพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

# ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

#### คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.

๒. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของอบต.ยางหวาย  
คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

เกษตรกร

ค้าขาย/นักธุรกิจ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

รับจ้าง

อื่นๆ (โปรดระบุ).....



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ)

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน ๓. มีการจัดคิวให้บริการ ๔. มีการให้บริการตามคิว ๕. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง ๒. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. ๓. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต.และการให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	.....	.....	.....	.....	.....
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ๑. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ๒. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ ๓. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ ๔. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ๕. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ภัย หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน ๓. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย ๔. มีการให้บริการตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน คือผู้ได้รับผลกระทบมากกว่าได้รับบริการก่อนผู้ได้รับผลกระทบน้อยกว่า	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ ๒. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย หรืออุบัติเหตุ	.....	.....	.....	.....	.....
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ๒. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ๔. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ๑. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย ๒. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ ๓. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาได้	.....	.....	.....	.....	.....

๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี)

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน ๓. มีการจัดคิวให้บริการ ๔. มีการให้บริการตามคิว ๕. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง ๒. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. ๓. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต. และการให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	.....	.....	.....	.....	.....
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ๑. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ๒. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ ๓. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ ๔. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ๕. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน ๓. มีการจัดคิวให้บริการ ๔. มีการให้บริการตามคิว ๕. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง ๒. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. ๓. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต. และการให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	.....	.....	.....	.....	.....
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ๑. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ๒. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ ๓. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ ๔. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ๕. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.ยางหวาย

๓.๑ ท่านคิดว่าปัญหาการให้บริการของ อบต.ยางหวาย มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓.๒ ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.ยางหวาย อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม