



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

1. งานบริการด้านกิจการงานประปา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 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 เกษียณ/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					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
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					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



2. งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 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					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
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					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



3.งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 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 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 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					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
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					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี | <input type="checkbox"/> 25-34 ปี | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | |
| | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท | <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | |
| | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ว่างงาน | |
| | <input type="checkbox"/> 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					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
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					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



5.งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 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 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 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					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
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					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม จำนวน 347 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.64 และมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.81 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.18 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการลงทะเบียนผู้สูงอายุ พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.82 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านกิจการงานประปา 2) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านสาธารณสุข และ 5) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านกิจการงานประปา 2) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านสาธารณสุข และ 5) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 347 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตรฐานประมาณค่า ข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.53 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.64 และมีคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.81 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.3 งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.18 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.4 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.18 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.5 งานบริการด้านกิจการงานประจำ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.82 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษานี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

กรพินธุ์ กลิ่นเกษร
กฤษณะ ย่อมสี
ณัฐนิชาช์ เสาร์รักษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บริบทเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	9
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมอำเภอชัยบาดาล	
จังหวัดลพบุรี	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
กรอบแนวคิดในการศึกษา	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
สรุปผลการวิจัย	47
อภิปรายผลการวิจัย	49
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

หน้า

18

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี	19
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านงานบริการด้านกิจการงานประปา	25
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการด้านงานบริการด้านกิจการงานประปา	26
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ	29
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ	30
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	33
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	34
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านสาธารณสุข	37
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการด้านสาธารณสุข	38
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	41
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
ตารางที่ 4.11	แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานให้บริการ	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ภาครัฐบาลได้กระจายอำนาจทางการปกครองท้องถิ่นและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองหนึ่งที่เป็นกลไก ในการกระจายทรัพยากรการพัฒนาของรัฐไปสู่ชนบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่และมีอำนาจในการบริหารจัดการตนเอง รูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความทันสมัยที่ประเทศพัฒนาแล้วใช้เป็นรูปแบบหลักในการบริหารและการพัฒนาประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยยกฐานะจากสภาตำบล การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจตนารมณ์ของรัฐบาล ที่ต้องการให้มีหน่วยของการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน คือ ระดับตำบล เพื่อดูแลปัญหาความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่รัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นหน่วยการปกครองตนเองสำหรับชุมชนชนบท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าจะเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริการงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ และ 5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผล 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ซึ่งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน แต่ละงานต้องมีการกำหนดกรอบงานที่

จะประเมินประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นอีกหน่วยงานบริการราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินสภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำน้ำรายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้ทราบถึงผลการบริหารงานตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์การ ตามส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำน้ำรายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 นี้ได้จัดทำ การประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านกิจการงานประปา 2) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านสาธารณสุข และ 5) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการประเมินคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ผลจากการสำรวจเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มี 5 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านกิจการงานประปา
- 2) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 5) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลนาโสมจำนวน 2,614 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม 2564 ถึงเดือน กันยายน 2565 (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 347 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ สิงหาคม – กันยายน 2565

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
2. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา นโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำน้ำรายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำน้ำรายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้แก่

- 1) งานบริการด้านกิจการงานประปา
- 2) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 5) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีที่ดี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการของประชาชน จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ลพบุรีเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศสะอาด เป็นระเบียบ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุญธรรม นวชนพงศ์ (2547, หน้า 11) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล แยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลมี 2 หมู่บ้านให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คนและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรอง

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานสภา และรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสมาชิกหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน เป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้ง เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1

3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

3) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานให้องค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้ายพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

1.1 หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (7) ค้ำครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

1.2 หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- (19) การจัดการศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายการบริการสาธารณะ

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2560) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติ

ในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead, 1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดย การให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการ บริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติ และ

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

ลักษณะของการให้บริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2548) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สงครามชัย ลิทองดี และคณะ (2544, หน้า 14) อธิบายว่า ลักษณะของการบริการสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่า Service อธิบายลักษณะที่ดีของการบริการไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

สรุป การบริการที่ดี มีลักษณะดังนี้

1. บริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. การให้บริการต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. การบริการจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด
4. ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป
6. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ ให้เกียรติ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการ และเต็มใจ ผู้ใช้บริการได้รับ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริงหากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

สรุป คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับหลังจากได้รับการบริการเมื่อลูกค้าเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ สิ่งที่ได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler, 1999, p. 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจจะมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือหากการทำงานของ

ข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

สรุป ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ โดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังของบุคคล เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้จึงเกิดความพึงพอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจจะมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือหากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม จังหวัดลพบุรี

สถานที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ตั้งอยู่ที่ตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เดิมเป็นสภาตำบล ก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม 2539 โดยมีสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ปัจจุบันตั้ง อยู่ที่ เลขที่ 99 หมู่ที่ 2 ถนนสุระนารายณ์ ตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ระยะห่างจากที่ทำการอำเภอชัยบาดาล ประมาณ 18 กิโลเมตร และระยะห่างจากจังหวัดลพบุรี ประมาณ 112 กิโลเมตร มีเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหนองยายโตะ
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองยายโตะ , ตำบลซับตะเคียน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองยายโตะ

ประชากรและเขตการปกครอง

จำนวนประชากรจริงและจำนวนหลังคาเรือน ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ประชากรทั้งสิ้น 2,614 คน จำนวนหลังคาเรือน 1,061 ครัวเรือน เฉลี่ยประชากร 72.39 คน/ตารางกิโลเมตร หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมด 6 หมู่บ้าน พื้นที่ 36.40 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นพื้นที่ 22,748.94 ไร่ ความหนาแน่นของประชากร เฉลี่ย 72.39 คน/ตารางกิโลเมตร หรือ ความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ จำนวน 1 คนต่อพื้นที่ 8.70 ไร่ รวมทั้งหมด 6 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ 1 บ้านนาโสม หมู่ที่ 2 บ้านเขาตำบล หมู่ที่ 3 บ้านสามแยกเขาตำบล หมู่ที่ 4 บ้านใหม่ทรัพย์เจริญ หมู่ที่ 5 บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 6 บ้านซับงูเห่ล้อม

สภาพทางเศรษฐกิจ

ด้านการกสิกรรม ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด ข้าว เป็นต้น

ด้านการประมง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการประมง ส่วนใหญ่จะเป็นการเลี้ยงปลาในบ่อตามไร่นาจำนวนเล็กน้อย

ด้านปศุสัตว์ เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือที่

สภาพสังคม

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรตำบลนาโสมส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ช่วงอายุ 20 – 59 ปี จำนวน 1,595 คน จากประชากรทั้งหมด 2,614 คน คิดเป็นร้อยละ 61.02 ของประชากรทั้งตำบล ประชากรวัยทำงานส่วนหนึ่ง ต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ตำบลนาโสมไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมหรือที่มีการจ้างแรงงานเยอะ และแรงงานอีกส่วนหนึ่งก็ทำงานรับจ้างอยู่ในชุมชนหรือประกอบอาชีพการเกษตรในชุมชน

แหล่งท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีแหล่งท่องเที่ยวทางพระพุทธศาสนา คือ รอยพระพุทธบาท วัดเขาตำบล หมู่ที่ ๒ และเขตห้ามล่าสัตว์ป่าเขาสมโภชน์ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติด้านป่าไม้และสัตว์ป่า

ด้านการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านนาโสม มีการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา จำนวนนักเรียน 62 คน
2. โรงเรียนบ้านซำบึงเหลื่อม มีการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา จำนวนนักเรียน 60 คน
3. โรงเรียนบ้านใหม่ทรัพย์เจริญ มีการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา จำนวนนักเรียน 67

คน

โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมได้แก่

4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม จำนวน 1 แห่ง จำนวนนักเรียน 27

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า และมีพื้นที่ที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ป่าไม้ ภูเขา อากาศที่ไม่มีมลพิษ มีลักษณะเป็นชุมชนชนบท แต่ปัญหาที่พบคือ น้ำจะเป็นน้ำที่มีหินปูนปะปนเยอะมาก ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการดื่มหรือบริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน

ด้านสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑ แห่ง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคมสัญจรของประชาชน และขนส่งผลผลิตทางการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม มีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

- ถนนทางหลวงแผ่นดิน	จำนวน	2	เส้น
- ถนนลาดยาง	จำนวน	2	เส้น
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	15	เส้น
- ถนนลูกรัง	จำนวน	4	เส้น
- ถนนหินคลุก	จำนวน	3	เส้น
- ถนนดิน	จำนวน	15	เส้น
- ประปา ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	725	จุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัญญา เคนาภูมิ และคนอื่น ๆ (2563) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอมะนังยโสธร จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลเด็ด โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานด้านสาธารณสุขและ (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเด็ดและมารับบริการ จำนวน 11,325 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 386 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเด็ดมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน

อมรรรัตน์ บุญภา (2557) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกง่างาม จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกง่างาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกง่างาม จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกง่างาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

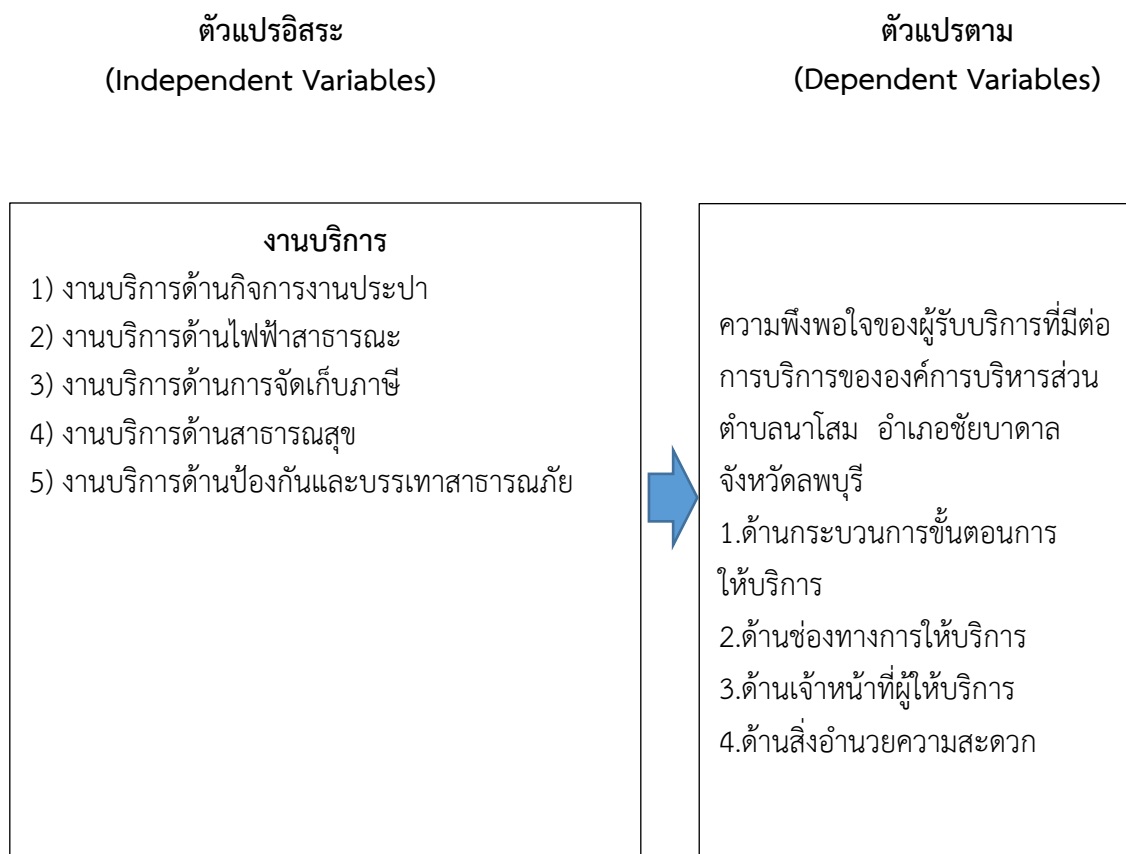
ดวงพร เทียนถาวรและคนอื่นๆ (2563) การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านทะเบียน และ 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 4,905 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 ราย ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 7 หมู่บ้าน และโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม แบบวัดมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด ผลการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปีผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.43 งานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 94.55 รองลงมาคือ งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว คิดเป็นร้อยละ 93.35 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 89.30 และ งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 88.50

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 5,900 คน น ข้อมูล มาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วน ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ เพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้งและอุทกภัยใน พื้นที่ประสบภัยของจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องสูบน้ำเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ประสบภัยของจังหวัดสระบุรี 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทน้ำมัน ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึง ร้อยละ 98.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทน้ำมัน ข 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่งานการให้บริการห้องประชุม ความพึงพอใจใน การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานการให้บริการห้องประชุม 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการสาธารณะ (สนามกีฬา)ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 93.20 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการสาธารณะ (สนามกีฬา) 5. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ย ร้อยละ 94.05 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

จากการศึกษาเอกสารวิจัย แนวคิด ทฤษฎี แผลงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ทำให้สามารถสรุปและพิจารณาได้ว่าความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการที่ประชาชนจะพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่อย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการทั้งจากกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน ซึ่งได้แก่ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีต่อผู้มารับบริการมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการมาใช้บริการครั้งต่อไปของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการอาจจะประเมินจากความสามารถของผู้ให้บริการ บุคลิกภาพ ความมีอัธยาศัยและกิริยาท่าทางที่มีต่อผู้มารับบริการจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม มีประชากรทั้งสิ้น 2,614 คน มีจำนวน 1,061 ครัวเรือน รวมทั้งหมด 6 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกเป็นหมู่บ้านของตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

หมู่ที่/บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน (หลัง)
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
หมู่ที่ 1 นาโสม	347	325	672	257
หมู่ที่ 2 เขานมนาง	104	116	220	119
หมู่ที่ 3 สามแยกเขาตำบล	238	210	448	205
หมู่ที่ 4 ใหม่ทรัพย์เจริญ	175	153	328	124
หมู่ที่ 5 หนองใหญ่	189	183	372	137
หมู่ที่ 6 ชับงูเห่ล้อม	298	276	574	219
ยอดรวมทั้งหมด	1,351	1,263	2,614	1,061

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (2564). สืบค้น 1 กันยายน 2565, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyear/#/TableTemplate5/Area/statpop?yymm=64>

โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 347 คน ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)จากผู้เข้ารับบริการในแต่ละงานบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ 1) งานบริการด้านกิจการงานประปา 2) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านสาธารณสุข 5) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) งานบริการด้านกิจการงานประปา
- 2) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 5) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวิจัย เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ภาษาให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67-1.00

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

7. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บตัวอย่าง จำนวน 347 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

- 7.1 งานบริการด้านกิจการงานประปา จำนวน 347 ชุด
- 7.2 งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 347 ชุด
- 7.3 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 244 ชุด
- 7.4 งานบริการด้านสาธารณสุข จำนวน 347 ชุด
- 7.5 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 347 ชุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการ 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ.2565

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
 - 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ทั้ง 5 งานบริการ ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
 - 3) ข้อมูลความคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษา

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง 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 โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ 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 มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงจำนวนร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมได้แก่

- 2.1 งานบริการด้านกิจการงานประปา
- 2.2 งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2.3 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข
- 2.5 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านงานบริการด้านกิจการงานประปา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	33.72
หญิง	230	66.28
รวม	347	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	10	2.89
25 - 34 ปี	10	2.89
35 - 44 ปี	25	7.20
45 - 54 ปี	50	14.41
55 - 64 ปี	200	57.63
65 ปีขึ้นไป	52	14.98
รวม	347	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	230	66.28
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	12.97
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	35	10.09
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	20	5.76
ปริญญาตรี	17	4.90
รวม	347	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	7.20
รับจ้างทั่วไป	35	10.09
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	4.62
เกษตรกรรวม/ประมง	231	66.57
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	20	5.76
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.76
รวม	347	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 347 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.28) และเพศชาย จำนวน 117 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.72)

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 200 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.63) รองลงมา คืออายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 52 (คิดเป็นร้อยละ 14.98) มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.41) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89) และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89)

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.68) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.97) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) และน้อยที่สุดระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.90)

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 231 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.57) รองลงมา คือ อาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) รองลงมา คือ อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน (คิดเป็น ร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.76) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน (คิดเป็น ร้อยละ 5.76)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านงานบริการด้านกิจการงานประจำ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	97.60	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.50	0.50	มาก	90.00	8
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.32	0.79	มาก	86.40	8
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	0.64	มาก	89.20	8
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว	4.52	0.71	มากที่สุด	90.40	9

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	4.54	0.61	มากที่สุด	90.72	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.56	0.54	มากที่สุด	91.20	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.64	0.56	มากที่สุด	92.80	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.56	0.54	มากที่สุด	91.20	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.58	0.64	มากที่สุด	91.60	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่อง รวบรวมทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.42	0.53	มาก	88.40	8
รวมเฉลี่ย	4.56	0.57	มากที่สุด	91.12	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.54	0.54	มากที่สุด	90.80	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.54	0.61	มากที่สุด	90.80	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.65	มาก	89.60	8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.58	0.54	มากที่สุด	91.60	9
รวมเฉลี่ย	4.56	0.57	มากที่สุด	91.12	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.56	0.54	มากที่สุด	91.20	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.42	0.73	มาก	88.40	8
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง	4.40	0.70	มาก	88.00	8

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ข้อมูลชัดเจน					
รวมเฉลี่ย	4.52	0.61	มากที่สุด	90.40	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.54	0.59	มากที่สุด	90.82	9

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านงานบริการด้านกิจการงานประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.82 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และรองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทางและความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ในระดับที่เท่ากัน คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และรองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	33.72
หญิง	230	66.28
รวม	347	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	10	2.89
25 - 34 ปี	10	2.89
35 - 44 ปี	25	7.20
45 - 54 ปี	50	14.41
55 - 64 ปี	200	57.63
65 ปีขึ้นไป	52	14.98
รวม	347	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	230	66.28
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	12.97
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	35	10.09
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	20	5.76
ปริญญาตรี	17	4.90
รวม	347	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	7.20
รับจ้างทั่วไป	35	10.09
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	4.62
เกษตรกร/ประมง	231	66.57
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	20	5.76
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.76
รวม	347	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 347 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.28) และเพศชาย จำนวน 117 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.72)

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 200 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.63) รองลงมา คืออายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.98) มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.41) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89) และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89)

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.68) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.97) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) และน้อยที่สุดระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.90)

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 231 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.57) รองลงมา คือ อาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) รองลงมา คือ อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน (คิดเป็น ร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.76) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน (คิดเป็น ร้อยละ 5.76)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.92	0.27	มากที่สุด	98.40	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	0.53	มากที่สุด	92.40	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.24	0.69	มาก	84.40	8
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	0.68	มาก	89.20	8
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว	4.54	0.61	มากที่สุด	90.80	9

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	4.56	0.61	มากที่สุด	91.12	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.74	0.49	มากที่สุด	94.80	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.46	0.58	มาก	89.20	8
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.52	0.61	มากที่สุด	90.40	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40	9
รวมเฉลี่ย	4.57	0.57	มากที่สุด	91.44	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.70	0.51	มากที่สุด	94.00	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.62	0.53	มากที่สุด	92.40	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.54	มากที่สุด	90.40	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.38	0.63	มาก	87.60	8
รวมเฉลี่ย	4.56	0.55	มากที่สุด	91.28	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.46	0.58	มาก	89.20	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.54	0.65	มากที่สุด	90.80	8
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง	4.38	0.64	มาก	87.60	8

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ข้อมูลชัดเจน					
รวมเฉลี่ย	4.54	0.56	มากที่สุด	90.88	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.56	0.56	มากที่สุด	91.18	9

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.18 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	96	39.34
หญิง	148	60.66
รวม	244	100.00
2. อายุ		
25 - 34 ปี	22	9.02
35 - 44 ปี	21	8.61
45 - 54 ปี	66	27.05
55 - 64 ปี	115	47.13
65 ปีขึ้นไป	20	8.19
รวม	244	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	84	34.43
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	8.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	30	12.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	50	20.49
ปริญญาตรี	55	22.54
ปริญญาโท	5	2.04
รวม	244	100.00
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัท	32	13.11
รับจ้างทั่วไป	50	20.49
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	52	21.32
เกษตรกรรวม/ประมง	60	24.59
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	50	20.49
รวม	244	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 244 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน (คิดเป็นร้อยละ 60.66) และเพศชาย จำนวน 96 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.34)

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 115 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.13) รองลงมา คืออายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.50) รองลงมา อายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.02) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.61) และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.19)

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 84 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.43) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.54) ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท.จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.49) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.50) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.20) และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.04)

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 60 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.59) รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.32) อาชีพ รับจ้างทั่วไปและอาชีพ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.49) และน้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.11)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.56	0.55	มากที่สุด	91.10	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.43	0.63	มาก	88.60	8
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.64	มากที่สุด	90.30	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.49	0.61	มาก	89.80	8

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวดเร็ว					
รวมเฉลี่ย	4.56	0.57	มากที่สุด	91.28	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.59	0.55	มากที่สุด	91.70	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.56	0.56	มากที่สุด	91.10	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.49	0.58	มาก	89.70	8
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.56	0.62	มากที่สุด	90.90	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.49	0.60	มาก	89.20	8
รวมเฉลี่ย	4.53	0.58	มากที่สุด	90.52	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.70	0.51	มากที่สุด	94.00	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.62	0.53	มากที่สุด	92.40	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.54	มากที่สุด	90.40	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.38	0.63	มาก	87.60	8
รวมเฉลี่ย	4.56	0.55	มากที่สุด	91.28	9
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.46	0.58	มาก	89.20	8
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.54	0.65	มากที่สุด	90.80	9

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.38	0.64	มาก	87.60	8
รวมเฉลี่ย	4.54	0.56	มากที่สุด	90.88	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.56	0.56	มากที่สุด	91.23	9

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.23 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$)

คิดเป็นร้อยละ 92.40 และรองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. เพศ		
ชาย	117	33.72
หญิง	230	66.28
รวม	347	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	10	2.89
25 - 34 ปี	10	2.89
35 - 44 ปี	25	7.20
45 - 54 ปี	50	14.41
55 - 64 ปี	200	57.63
65 ปีขึ้นไป	52	14.98
รวม	347	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	230	66.28
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	12.97
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	35	10.09
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	20	5.76
ปริญญาตรี	17	4.90
รวม	347	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	7.20
รับจ้างทั่วไป	35	10.09
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	4.62
เกษตรกร/ประมง	231	66.57
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	20	5.76
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.76
รวม	347	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 347 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.28) และเพศชาย จำนวน 117 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.72)

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 200 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.63) รองลงมา คืออายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 52 (คิดเป็นร้อยละ 14.98) มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.41) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89) และมีมีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89)

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.68) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.97) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) และน้อยที่สุดระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.90)

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 231 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.57) รองลงมา คือ อาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) รองลงมา คือ อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน (คิดเป็น ร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ เกษีณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.76) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน (คิดเป็น ร้อยละ 5.76)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ) ขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด	96.20	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	0.52	มากที่สุด	92.30	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.45	0.60	มาก	88.90	8
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.58	มากที่สุด	90.30	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว	4.64	0.55	มากที่สุด	92.70	9

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	4.60	0.54	มากที่สุด	92.08	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.71	0.48	มากที่สุด	94.10	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.57	0.56	มากที่สุด	91.30	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.58	0.57	มากที่สุด	91.50	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.57	0.54	มากที่สุด	91.40	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.54	0.62	มากที่สุด	90.80	9
รวมเฉลี่ย	4.59	0.56	มากที่สุด	91.82	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.68	0.49	มากที่สุด	93.70	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.62	0.53	มากที่สุด	92.30	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.54	0.53	มากที่สุด	90.70	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.55	มาก	90.10	8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.57	0.54	มากที่สุด	91.40	9
รวมเฉลี่ย	4.58	0.53	มากที่สุด	91.64	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.76	0.44	มากที่สุด	95.10	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.63	0.53	มากที่สุด	92.50	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.50	0.51	มากที่สุด	89.90	8
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.54	0.56	มากที่สุด	91.70	9
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง	4.51	0.62	มากที่สุด	90.20	9

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ข้อมูลชัดเจน					
รวมเฉลี่ย	4.58	0.53	มากที่สุด	91.68	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.59	0.54	มากที่สุด	91.81	9

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม งานบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.81 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.70 และรองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 92.30 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.10 รองลงมา คือ มีความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.50 และรองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.70 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.30 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.10 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.50 และรองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.70 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	33.72
หญิง	230	66.28
รวม	347	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	10	2.89
25 - 34 ปี	10	2.89
35 - 44 ปี	25	7.20
45 - 54 ปี	50	14.41
55 - 64 ปี	200	57.63
65 ปีขึ้นไป	52	14.98
รวม	347	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	230	66.28
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	12.97
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	35	10.09
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	20	5.76
ปริญญาตรี	17	4.90
รวม	347	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	7.20
รับจ้างทั่วไป	35	10.09
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	4.62
เกษตรกร/ประมง	231	66.57
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	20	5.76
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.76
รวม	347	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 347 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.28) และเพศชาย จำนวน 117 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.72)

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 200 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.63) รองลงมา คืออายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 52 (คิดเป็นร้อยละ 14.98) มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.41) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89) และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.89)

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.68) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.97) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) และน้อยที่สุดระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.90)

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 231 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.57) รองลงมา คือ อาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.09) รองลงมา คือ อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 คน (คิดเป็น ร้อยละ 7.20) และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.76) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน (คิดเป็น ร้อยละ 5.76)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.62	0.53	มากที่สุด	92.40	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.36	0.60	มาก	87.20	8
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว	4.58	0.61	มากที่สุด	91.60	9

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	4.61	0.53	มากที่สุด	92.16	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.70	0.54	มากที่สุด	94.00	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
รวมเฉลี่ย	4.66	0.49	มากที่สุด	93.28	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.44	0.54	มาก	88.80	8
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.67	มาก	88.80	8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00	9
รวมเฉลี่ย	4.61	0.52	มากที่สุด	92.16	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.52	0.54	มากที่สุด	90.40	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80	9
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง	4.56	0.58	มากที่สุด	91.20	9

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ข้อมูลชัดเจน					
รวมเฉลี่ย	4.65	0.50	มากที่สุด	92.96	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.63	0.51	มากที่สุด	92.64	9

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.64 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และรองลงมา จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และรองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ

6. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานบริการด้านกิจการงานประปา					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.61	มากที่สุด	90.72	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.56	0.57	มากที่สุด	91.12	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.57	มากที่สุด	91.12	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.61	มากที่สุด	90.40	9
รวมเฉลี่ย	4.54	0.59	มากที่สุด	90.82	9
งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.61	มากที่สุด	91.12	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.57	0.57	มากที่สุด	91.44	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.55	มากที่สุด	91.28	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.56	มากที่สุด	90.88	9
รวมเฉลี่ย	4.56	0.56	มากที่สุด	91.18	9
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.57	มากที่สุด	91.28	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.53	0.58	มากที่สุด	90.52	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.55	มากที่สุด	91.28	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.56	มากที่สุด	90.88	9
รวมเฉลี่ย	4.56	0.56	มากที่สุด	91.23	9
งานบริการด้านสาธารณสุข					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.54	มากที่สุด	92.08	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.59	0.56	มากที่สุด	91.82	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.53	มากที่สุด	91.64	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.53	มากที่สุด	91.68	9
รวมเฉลี่ย	4.59	0.54	มากที่สุด	91.81	9
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.53	มากที่สุด	92.16	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.66	0.49	มากที่สุด	93.28	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.52	มากที่สุด	92.16	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.50	มากที่สุด	92.96	9

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม จำแนกตามงานให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
รวมเฉลี่ย	4.63	0.51	มากที่สุด	92.64	9
รวมงานบริการทั้ง 5 ด้าน	4.57	0.55	มากที่สุด	91.53	9

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.53 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.64 และมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.81 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.18 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านกิจการงานประปา อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.82 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม จำนวน 347 คน ใน 4 ด้านและ 244 คน 1 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สรุปดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.64 และมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.81 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.18 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการลงทะเบียนผู้สูงอายุ พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.82 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านกิจการงานประปา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.64 และมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี การศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 งาน พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ได้ครบถ้วนทุกด้าน แสดงให้เห็นการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ที่ มีการวางแผน การจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบัน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการภายในมีประสิทธิภาพครบทุกด้าน ประชาชนผู้รับบริการจึงมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านกิจการงานประปา จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของงานบริการด้านกิจการงานประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมมีความสนใจ ใส่ใจในการเข้าถึง รวมถึงการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประทับใจในการบริการด้านกิจการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ด้อยโอกาสในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ โดยปรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารและประทับใจในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมมีระบบการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ที่มีขั้นตอนชัดเจน เช่น มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค อธิบายหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ชัดเจน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประทับใจในการบริการด้านการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน

การให้บริการ แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมมีระบบการบริการในด้านการให้บริการ งานบริการงานบริการด้านสาธารณสุขที่มีขั้นตอนชัดเจน เช่น มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน การให้บริการรวดเร็ว จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและประทับใจในงานบริการงานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารและประทับใจในการบริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในระดับมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม มีจุดเด่นการให้บริการในด้านการวางระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย เข้าถึงกลุ่มผู้มาใช้บริการได้ดี ให้บริการให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนครพนม คำนวณการให้บริการหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมในด้านต่าง ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการดังนี้

1.1 งานบริการด้านกิจการงานประปา

ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการที่เกินความจำเป็น รวมถึงลดเอกสารคำร้องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองทันความต้องการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ

1.2 งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ควรจัดให้มีสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก และสภาพแวดล้อมของการบริการที่เหมาะสม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจึงควรมีการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

1.3 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ควรจัดให้มีสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก และสภาพแวดล้อมของการบริการที่เหมาะสม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจึงควรมีการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

1.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ควรจัดให้มีสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก และสภาพแวดล้อมของการบริการที่เหมาะสม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจึงควรมีการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

1.5 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ควรจัดให้มีสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก และสภาพแวดล้อมของการบริการที่เหมาะสม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจึงควรมีการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการที่เกินความจำเป็น รวมถึงลดเอกสารคำร้องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองทันความต้องการมากขึ้น เช่น การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสมเพื่อรองรับกับระบบราชการยุคดิจิทัล
- 2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิณเนศ พรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ดวงพร เทียนถาวร และคณะ. (2563). *การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*.
ค้นจาก https://www.songdaocity.go.th/index/add_file/IEh0hurThu24326.pdf
- บุญธรรม นวธนพงศ์. (2547). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี*. ม.ป.ท.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโมค กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. การศึกษาอิสระ ร.ป.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: ที.พี.เอ. พับลิชชิ่ง
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2560). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ค้นจาก <http://www.phothong101.go.th/index.php/d/q/34-q3>
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร*. ค้นจาก <http://www.doet.go.th/files/dynamiccontent/file-193030-16014539331059558614.pdf>
- สงครามชัย ลีทองดี และคณะ. (2544.). *พฤติกรรมองค์กรและภาวะผู้นำ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- สำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2565). *ข้อมูลสถิติประชากรปี พ.ศ.2564*. ค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyear/#/TableTemplate5/Area/statpop?yymm=64>
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. ค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930248.pdf
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม. (2565). *คู่มือปฏิบัติงาน*. ค้นจาก <https://www.nasom.go.th/>

Lucy W. H., Dennis Gilbert, & G. S. Birkhead. (1977). *"Equity in Local Service Distribution"*
Public Administration Review. (37).

Kotler, P.B. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall

Yamane, Tare. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis. Third edited*. New York : Harper
and Row Publication.

ภาคผนวก

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|-----------|
| 1. อาจารย์กรพินธุ์ กลิ่นเกษร | นักวิจัย |
| 2. อาจารย์กฤษณะ ย้อมสี | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์ณัฐนิชาห์ เสาร์รักษา | นักวิจัย |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ | ที่ปรึกษา |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ที่ปรึกษา |
| ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | |