

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

พ.ศ. 2564

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ว่าจ้างให้ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ประจำปีงบประมาณ 2564 ใน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจงานด้านโยธา
2. ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม
4. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข
5. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย คณะทำงานขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติ และซาบซึ้ง ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบคุณประชาชนในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดมที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม และเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานด้านโยธา 2) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจ ภารกิจละ 74 คน รวม 370 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
ภารกิจงานด้านโยธา	4.71	0.69	94.14	3	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	0.70	94.79	2	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม	4.62	0.76	92.44	5	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	4.76	0.70	95.16	1	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี	4.68	0.71	93.58	4	มากที่สุด
รวม	4.70	0.71	94.02		มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 5 ด้าน **อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02** โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.16 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.79 ภารกิจงานด้านโยธา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.58 และภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ**ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ**

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1) การปรับปรุงแก้ไขไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางที่ชำรุด และติดตั้งเพิ่มเติมในบางจุดของหมู่บ้าน ตลอดจนบริเวณจุดสำคัญๆ ที่เป็นทางโค้ง ทางแยก เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และการโจรกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ บริเวณหน้าวัดหนองตะเคียน เป็นต้น

2) การเพิ่มถังขยะมูลฝอยบางจุดให้มากขึ้นและกระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง

3) การซ่อมแซม ปรับปรุงไฟรัยทางบางจุด ให้มีสภาพการใช้งานได้ปกติ อาทิ บริเวณหน้าวัดหนองตะเคียน

4) การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา มีสีขุ่น และมีกลิ่นเหม็น ในบางเวลา ให้ใช้การได้ปกติ

5) การแก้ไขระบบเสียงตามสาย บางจุดไม่ได้ยินเสียง บางจุดเสียงดังมากเกินไป บางจุดเสียงเบาเกินไป บางจุดเสียใช้การไม่ได้

6) การสร้างท่อระบายน้ำเพิ่มเติมในหมู่บ้านบางจุด และซ่อมแซมหรือลอกเศษวัสดุในท่อระบายน้ำข้างทางให้สามารถระบายน้ำได้ดี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมายความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	10
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ผลการศึกษารากิจงานด้านโยธา.....	34
ผลการศึกษารากิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	42
ผลการศึกษารากิจงานด้านสิ่งแวดล้อม.....	50
ผลการศึกษารากิจงานด้านสาธารณสุข.....	58

สารบัญ (ต่อ)

ผลการศึกษารากิจด้านรายได้หรือภาษี	66
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน	74
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	79
5 สรุปและอภิปรายผล.....	80
ผลการศึกษารากิจด้านโยธา.....	80
ผลการศึกษารากิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	81
ผลการศึกษารากิจงานด้านสิ่งแวดล้อม	81
ผลการศึกษารากิจงานด้านสาธารณสุข	82
ผลการศึกษารากิจด้านรายได้หรือภาษี	83
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	88
คณะผู้วิจัย.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้าที่
บทที่ 2	
2-1 แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม.....	18
บทที่ 4	
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจด้านโยธา	
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	34
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	35
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	35
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	36
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	36
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	37
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	37
4-8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	38
4-9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	39
4-10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	40
4-11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	41
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
4-13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	42
4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	43
4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	43
4-16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	44
4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที่
4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	45
4-19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	46
4-20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	47
4-21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	48
4-22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	49
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม	
4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	50
4-24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	50
4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	51
4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	51
4-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	52
4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	52
4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	53
4-30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	54
4-31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	55
4-32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	56
4-33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	57
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข	
4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	58

สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที
4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	58
4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	59
4-37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	59
4-38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	60
4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	60
4-40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาทีสะดวกมารับบริการ.....	61
4-41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	62
4-42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	63
4-43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	64
4-44 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	65
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	
4-45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	66
4-46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	66
4-47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	67
4-48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	67
4-49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	68
4-50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	68
4-51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาทีสะดวกมารับบริการ.....	69
4-52 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	70
4-53 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที่
4-54 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	72
4-55 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	73
ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน	
4-56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านโยธา	74
4-57 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75
4-58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม	76
4-59 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข	77
4-60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	78
ตอนที่ 7 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	
4-61 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	79

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้าที่
1-1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
2-1	แสดงที่ตั้งและอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม	18
2-2	โครงสร้างฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม	19
2-3	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลังองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม	20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ดังนั้น การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครอง และมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดงานวิจัย ฉบับนี้ขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ใน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจงานด้านโยธา
2. ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม
4. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข
5. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ตุลาคม 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของ การแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัย ของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สิ่งช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

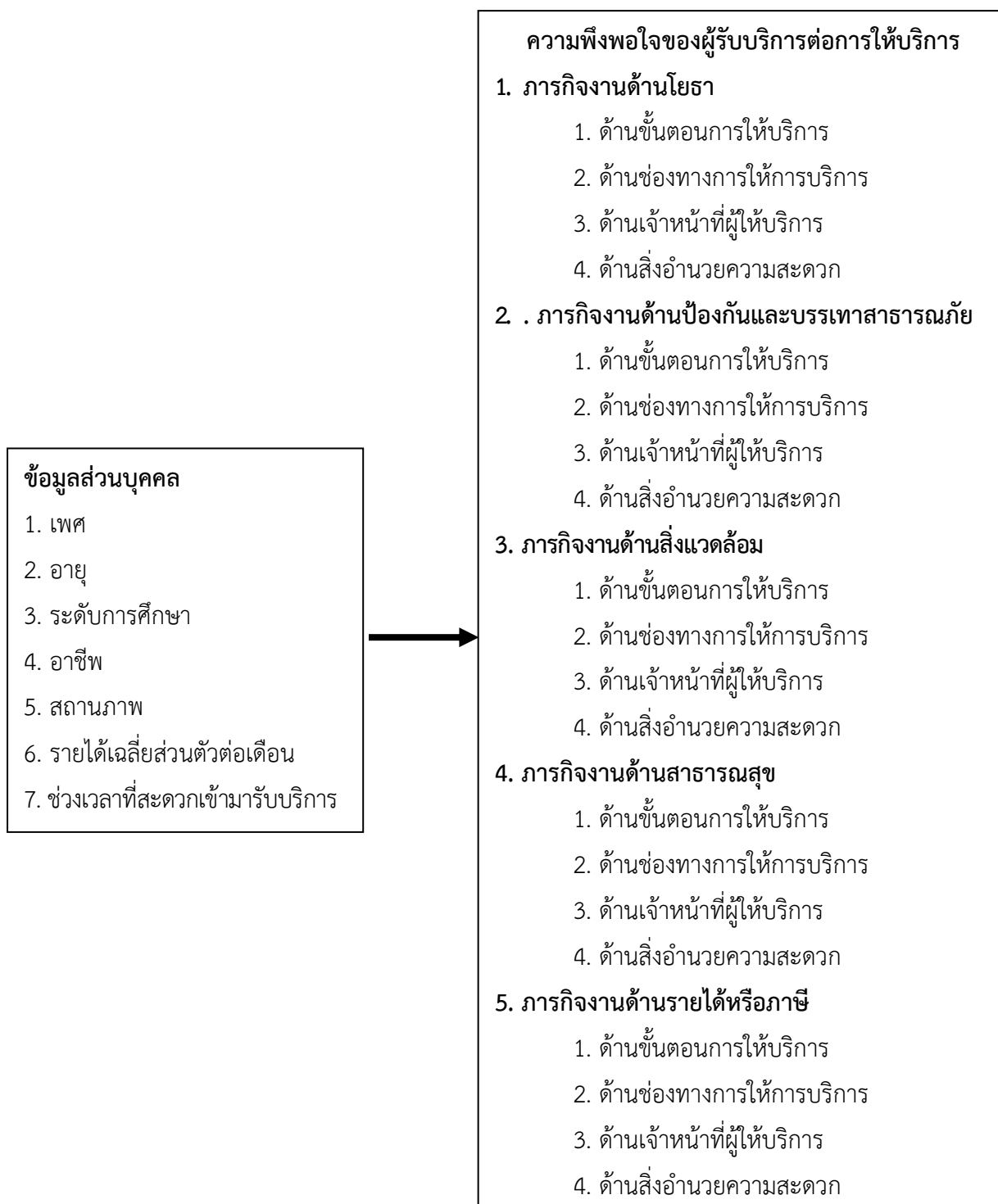
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ อาทิเช่น

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542 หน้า 76) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

อังคณา นันทวดีพิศาล (2546 หน้า 8) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือพลังที่ผลักดันหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจ เต็มใจ ในการกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่บุคคลคาดหวัง

มอร์ส (Morse อ้างใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข

ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

เชลล์ (Shell อังโน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

วิชัย ธิวินา (2550 หน้า 25) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 หน้า 15) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อัจฉรา สมสวย (2545 หน้า 9-11) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจช่องทางการบริการ ความเต็มใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนสามารถให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้ ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรรถจน์ สีหะไพ (2546 หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกต้องถูกค่านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ
2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ
 - 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
 - 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 หน้า 12) อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาการได้รับคำมั่นสัญญาจากผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่ได้รับบริการอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบในกระบวนการ การบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันความถูกต้องของความคาดหวังที่มีอยู่ อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่มีความคลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้ำระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้ำผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
 2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 4. การเข้าถึงงาน (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
 5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
 6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟัง และเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
 7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
 8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การป้องกันลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
 9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
 10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 หน้า 23 – 25) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่

1. อายุ ในการศึกษาพบว่า อายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ สังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมาก หรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่หงุดหงิดง่ายอีกทั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึงจะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด
2. เพศ คนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศ ซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทางร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิงส่วนผู้หญิงนั้น จะเชื่อฟังง่าย มีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย
3. วุฒิกการศึกษา มีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมายเรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษา พบว่าส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิกการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจ หากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือผู้ที่เคยผ่านงานมามากจะพบว่าการทำงาน หรือการบริหารงานการให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก
5. ระดับตำแหน่ง ความพึงพอใจในเรื่องของระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายด้าน เช่น หากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับ สถานภาพเกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกเหนือเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่จูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าที่เป็นเลิศ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ สิ่งที่ต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

อรจรรย์ สีระอำไพ (2546 หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548 หน้า 14) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า อาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ผลิตภัณฑ์บริการ และการบริการส่วนบุคคล ซึ่งผลิตภัณฑ์บริการจะเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย ส่วนการบริการส่วนบุคคลเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและการใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่อง ชักผ้าหลังการขายหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการต่างๆ ที่มีผู้ให้บริการมีอยู่ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจหรือกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประสบความสำเร็จได้

2. ความสำคัญของการบริการ

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 5 – 7) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงาน

อาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันที่มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตราของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มพูนผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงถึงความเอาอกเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้กับลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้า

หรือการบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือการบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 รักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่นที่ดีกว่า แต่หากการให้บริการไม่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนานๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปรกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

3. ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 211 – 212) ได้กล่าวว่า บริการ (services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพล ต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการ เมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร สำหรับผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้ เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

4. คุณภาพการให้บริการ

การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 หน้า 291 – 292)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาต่างๆ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 42) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่

เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้บริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

3.1 ประวัติความเป็นมาและบริบททั่วไป

3.1.1 ประวัติความเป็นมา

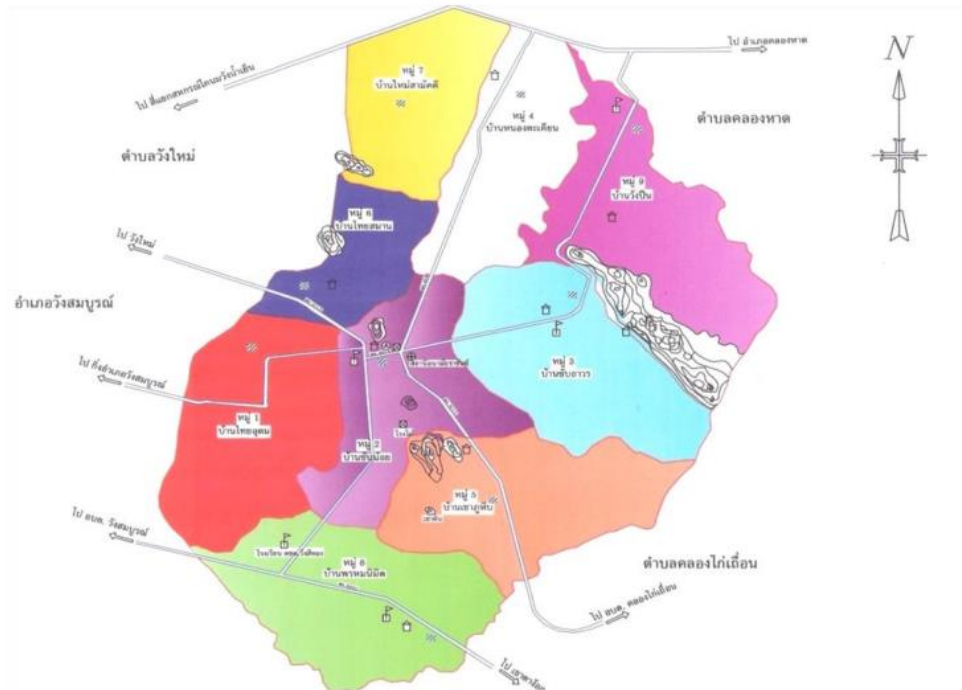
ตำบลไทยอุดมเดิมเป็นหมู่บ้านอยู่ในเขตตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร พ.ศ. 2511 ได้จัดตั้งขึ้นเป็นหมู่บ้านชื่อว่า “บ้านซบน้อย” โดยมีผู้ใหญ่บ้านคือนายสว่าง ทวีผล และถูกจัดตั้งให้เป็นตำบลไทยอุดมเมื่อ พ.ศ. 2522 โดยขึ้นอยู่กับกิ่งอำเภอคลองหาด ต่อมา พ.ศ. 2533 กิ่งอำเภอคลองหาดจึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดมถูกยกฐานะขึ้นเป็นส่วนราชการท้องถิ่นเมื่อ พ.ศ. 2540

3.1.2 บริบททั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ตั้งอยู่เลขที่ 36/1 หมู่ 2 ตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว เป็นตำบล 1 ใน 7 ตำบล ของอำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอคลองหาด ติดกับอำเภอคลองหาด จากอำเภอคลองหาด ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร และจังหวัดสระแก้ว ระยะทางประมาณ 59 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 47.28 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 29,255 ไร่

3.2 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ทิศใต้	ติดกับ ตำบลคลองไถ่เถื่อน อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ทิศตะวันออก	ติดกับ ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว



ภาพที่ 2-1 แสดงที่ตั้งและอาณาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

3.3 ลักษณะภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

3.3.1 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ของตำบลไทยอุดมเป็นที่ราบเชิงเขาและภูเขา มีป่าไม้สมบูรณ์ขนาด 800 ไร่ มีแหล่งน้ำลำคลองจำนวน 11 สาย พื้นที่ทางทิศตะวันออก มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขา ใช้เป็นพื้นที่เพาะปลูกพืชไร่ พื้นที่ทางทิศตะวันตก มีลักษณะเป็นที่ราบ ใช้เป็นที่ตั้งชุมชนและใช้ในการเกษตรกรรม

3.3.2 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม แบ่งเป็น 3 ฤดูกาล ดังนี้

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

3.4 เขตการปกครองและประชากร

3.4.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านไทยอุดม

หมู่ที่ 2 บ้านซับน้อย

หมู่ที่ 3 บ้านซับถาวร

หมู่ที่ 4 บ้านหนองตะเคียน

หมู่ที่ 5 บ้านเขาภูหีบ

หมู่ที่ 6 บ้านไทยสมาน

หมู่ที่ 7 บ้านใหม่สามัคคี

หมู่ที่ 8 บ้านพรหมนิมิต

หมู่ที่ 9 บ้านวังปิ่น

3.4.2 ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 4,759 คน โดยแบ่งเป็นประชากรชาย จำนวน 2,414 คน และประชากรหญิง จำนวน 2,345 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง,2564)

ตารางที่ 2-1 แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากรชาย (คน)	ประชากรหญิง (คน)	รวมประชากร (คน)	จำนวน ครัวเรือน
หมู่ที่ 1	บ้านไทยอุดม	202	176	378	146
หมู่ที่ 2	บ้านซับน้อย	275	292	567	259
หมู่ที่ 3	บ้านซับถาวร	430	414	844	293
หมู่ที่ 4	บ้านหนองตะเคียน	208	222	430	145
หมู่ที่ 5	บ้านเขาภูหีบ	192	174	366	150
หมู่ที่ 6	บ้านไทยสมาน	237	201	438	150
หมู่ที่ 7	บ้านใหม่สามัคคี	306	318	624	223
หมู่ที่ 8	บ้านพรหมนิมิต	313	314	627	203
หมู่ที่ 9	บ้านวังปิ่น	251	234	485	176
รวม		2,414	2,345	4,759	1,745

3.5 การเมืองและการบริหาร

3.5.1 ด้านการเมือง

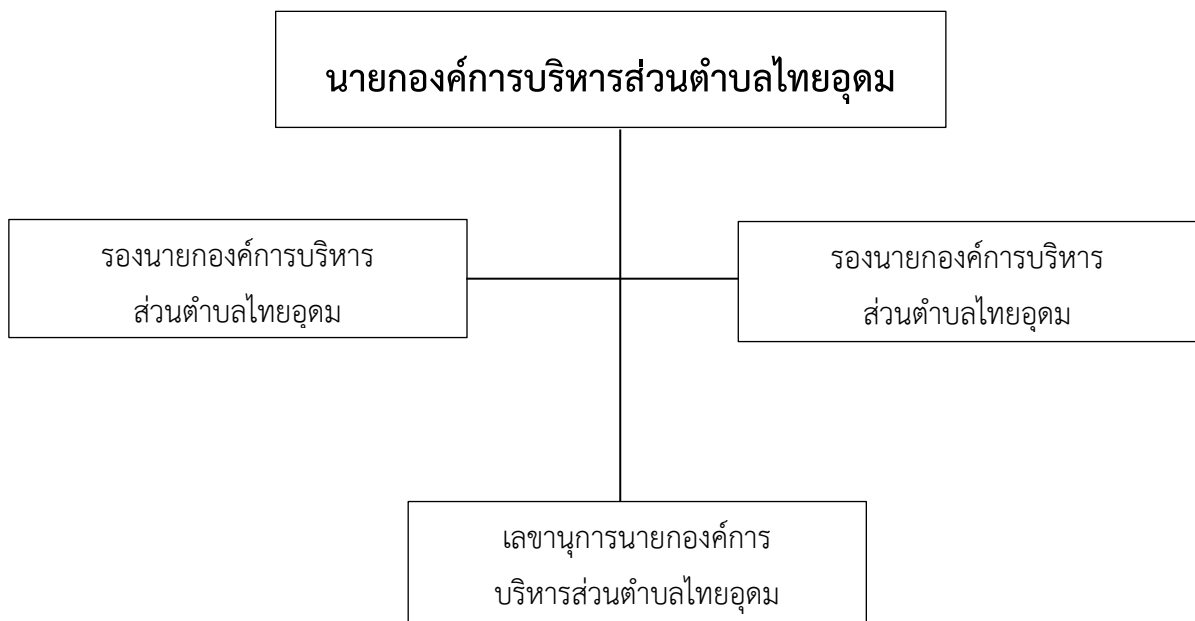
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม มีสมาชิกสภา จำนวน 16 คน โดยอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 กำหนดให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ละ 1 คน โดยอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ตามกฎหมาย ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม 1 คน โดยได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม 1 คน ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ปัจจุบันคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ประกอบด้วย

นางสาวมณีจันทร์ ยอดทอง	ดำรงตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม
นายอนุรักษ์ สิมมา	ดำรงตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม
นายเยี่ยม ฤทธิฉ่า	ดำรงตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม
นางเบญจมาภรณ์ ศรีบุญเรือง	ดำรงตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

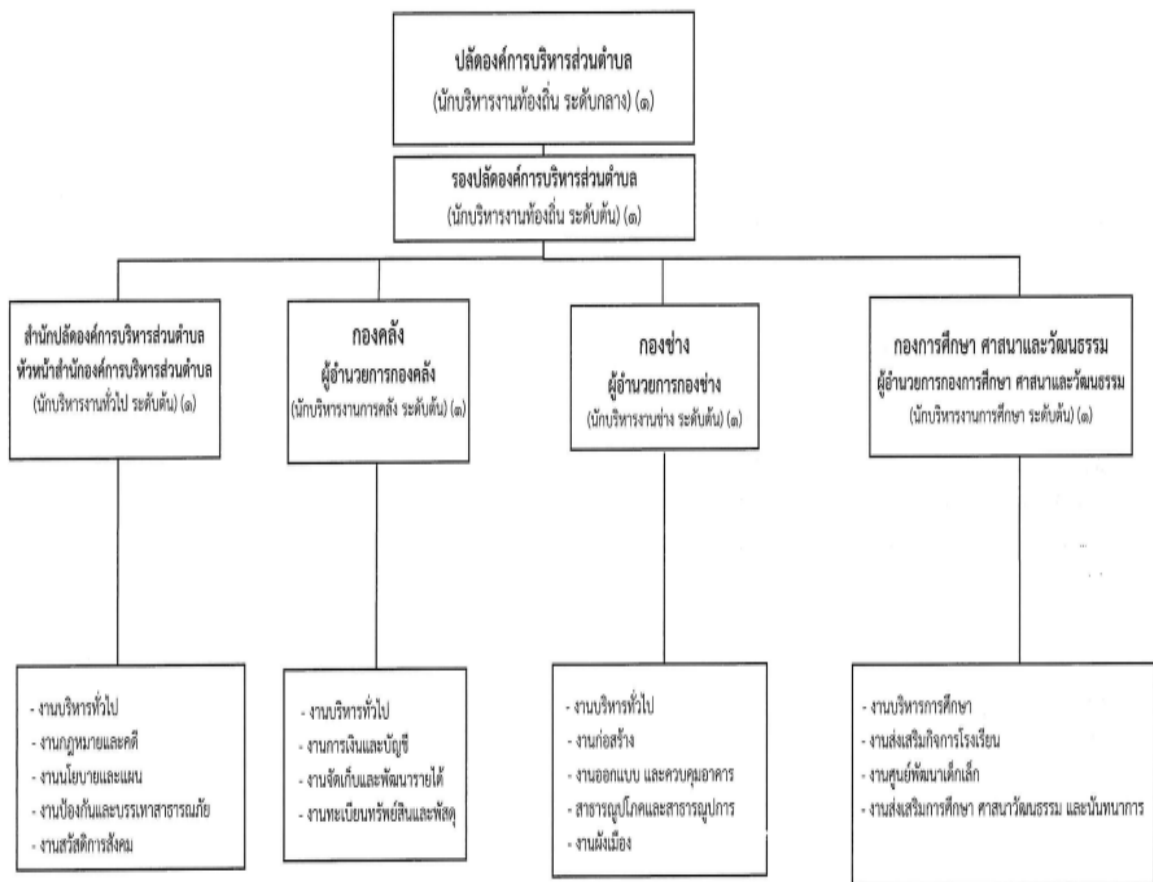


ภาพที่ 2-2 โครงสร้างฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

3.5.2 ด้านการบริหาร

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม เป็นข้าราชการประจำมีตำแหน่งสูงสุด ทำหน้าที่บังคับบัญชา และรับผิดชอบงานประจำทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม แบ่งส่วนราชการทั้งหมด 4 กอง และหน่วยตรวจสอบภายใน ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม



ภาพที่ 2-3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลังองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

3.6 สภาพทางสังคม

3.6.1 สถานศึกษาประเภทโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

3.6.1.1 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนบ้านพรหมนิมิต ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 8 บ้านพรหมนิมิต

3.6.1.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง

- โรงเรียนบ้านซับน้อย ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านซับน้อย

- โรงเรียนบ้านซับถาวร ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 บ้านซับถาวร

- โรงเรียนบ้านวังปิ่น ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 9 บ้านวังปิ่น

3.6.2 สถานศึกษาประเภทศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

3.6.2.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านซับน้อย

3.6.3 การสาธารณสุข การสาธารณสุขของตำบลไทยอุดม ได้ดำเนินการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพพร้อมกันไปกับการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ มีหน่วยงานที่ดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนภายในตำบล จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

3.6.3.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลราชนันต์ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านซับน้อย

3.6.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การรักษาความปลอดภัยของตำบลไทยอุดม มีหน่วยงานที่ดำเนินการให้บริการกับประชาชนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในตำบล ดังนี้

3.6.4.1 ตู้ยามตำรวจ ตั้งอยู่ที่แยกบ้านซับน้อย หมู่ที่ 2 จำนวน 1 แห่ง

3.6.4.2 รถบรรทุกน้ำองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดความจุ 10,000 ลิตร จำนวน 1 คัน

3.6.5 กลุ่มมวลชนจัดตั้ง

3.6.5.1 ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 50 คน

3.6.5.2 กลุ่มอาสาพัฒนาสตรี จำนวน 110 คน

3.6.5.3 อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จำนวน 73 คน

3.6.5.4 สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 82 คน

3.6.5.5 อาสาสมัครป้องกันอาชญากรรมประจำหมู่บ้าน (ตำรวจบ้าน) จำนวน 36 คน

3.6.6 การประชาสัมพันธ์/ข้อมูลข่าวสาร

3.6.6.1 หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง

3.6.6.2 ระบบเสียงตามสาย จำนวน 4 แห่ง

3.6.6.3 ระบบเสียงไร้สาย จำนวน 5 แห่ง

3.6.6.4 อินเทอร์เน็ต จำนวน 1 แห่ง

3.7 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.7.1 การคมนาคมขนส่ง

การเดินทางสัญจรและการขนส่งผลผลิตของประชาชน มีถนนหลักมาตรฐานเชื่อมระหว่างตำบล ไทยอุดมกับตำบลข้างเคียง และระหว่างหมู่บ้านภายในตำบล ดังนี้

1) ทางหลวงแผ่นดิน (ลาดยาง) ตัดผ่านตำบล จำนวน 5 สาย

- ถนนสายบ้านหนองตะเคียน - บ้านโพธิ์ทอง ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร
- ถนนสายบ้านวังใหม่ - บ้านทุ่งขนาน ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร
- ถนนสายบ้านซับน้อย - บ้านวังปิ่น ระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร
- ถนนสายบ้านวังสมบูรณ์ - บ้านทุ่งขนาน ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร
- ถนนสายบ้านไทยอุดม - บ้านวังสมบูรณ์ ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร

2) ถนนลูกรังเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านและตำบล จำนวน 17 สาย

3) ถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน จำนวน 30 สาย แต่การคมนาคมไม่สะดวกโดยเฉพาะฤดูฝน เนื่องจากถนนยังไม่ได้มาตรฐาน เป็นหลุมเป็นบ่อและเป็นอันตรายต่อประชาชนที่สัญจรไปมา

3.7.2 การไฟฟ้า

ระบบไฟฟ้า หมู่บ้านภายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 9 หมู่บ้าน

3.8 ระบบเศรษฐกิจ

ประชากรภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม และอาชีพที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- พืชไร่ ได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด เป็นต้น
- พืชสวน ได้แก่ ชมพู่ ลำไย ยางพารา ฝรั่ง มะม่วง เป็นต้น
- การเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โคนม โคเนื้อ ไก่ สุกร
- การปลูกพืชผัก ได้แก่ แตงกวา คื่นช่าย กวางตุ้ง ผักชี มะเขือ ถั่วฝักยาว เป็นต้น

3.9 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประชากรส่วนใหญ่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 ของประชากรทั้งหมด ศาสนสถานทางพุทธศาสนาเป็นยึดเหนี่ยวจิตใจประชาชนภายในตำบลไทยอุดม จำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ดังนี้

- 1) วัดถ้ำไทรทอง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านซับน้อย
- 2) วัดซับถาวร ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 บ้านซับถาวร
- 3) วัดซับวิเวก ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 บ้านซับถาวร
- 4) วัดหนองตะเคียน ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4 บ้านหนองตะเคียน

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 5) วัดเขาภูหีบ | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5 บ้านเขาภูหีบ |
| 6) วัดไทยสมานสามัคคี | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6 บ้านไทยสมาน |
| 7) วัดพรหมนิมิต | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 8 บ้านพรหมนิมิต |
| 8) สำนักสงฆ์บ้านวังปิ่น | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 9 บ้านวังปิ่น |

3.10 ทรัพยากรธรรมชาติ

3.10.1 แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย คลอง จำนวน 11 สาย

3.10.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย จำนวน 18 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น จำนวน 115 บ่อ
- บ่อบาดาล จำนวน 230 บ่อ
- บ่อสาธารณะ จำนวน 37 บ่อ
- สระน้ำ จำนวน 86 สระ
- สระสาธารณะ จำนวน 15 สระ
- ประปา แบบหอดึงสูง จำนวน 9 แห่ง
- ประปา แบบลูกบอล จำนวน 7 แห่ง
- ถังเก็บน้ำฝนแบบ ฝ. 99 จำนวน 4 แห่ง

3.10.3 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่

- ดิน ลักษณะเป็นดินเหนียวร่วนซุยสามารถอุ้มน้ำได้ดี มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสำหรับการปลูกพืชทุกชนิด
- ภูเขา ลักษณะเป็นหินชนิดพิเศษ (หินเกล็ด) สามารถใช้เป็นหินประกอบอุตสาหกรรมการ

ก่อสร้าง สร้างทางและสร้างถนน เป็นต้น

- ถ้ำ ลักษณะเป็นถ้ำหินเหมาะสำหรับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้แก่ ถ้ำเขาภูหีบ , ถ้ำไทรทอง และ ถ้ำซบวิเวก
- ป่าไม้ ลักษณะเป็นป่าไม้เบญจพรรณที่ค่อนข้างสมบูรณ์

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ทำตาม จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตุม โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษาประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 380 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา /เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา งานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการให้บริการ รับชำระภาษี และงานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ รองลงมาระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ตามลำดับ

5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมา ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site และ Web Boardของหน่วยงาน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รองลงมาพนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ ฯลฯ และพนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม และมีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการรับชำระภาษีพบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ชัชชัย รัตนพันธ์ และคณะฯ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่างๆได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุขงานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการโดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็น

ภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรีจังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{x}), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.80 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.00 โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.00 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถอำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.59$, S.D.= .501) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}=4.63$, S.D.= .493) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.63$, S.D.= .482) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.54$, S.D.= .517) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.56$, S.D.= .513) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่า ความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหภาพ งานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถศูนย์ 4 (หมู่บ้านอยู่เจริญ 1) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภोधัญบุรี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุขส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษาโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่อบต.นาพุไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภोधัญบุรี จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัย ทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขต

พื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนคร อ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อ เปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ศิริวรรณ วุ่นจินา (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน กรณีศึกษา กองคลังพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ของกองคลังและพัสดุสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีสิทธิรับเงินมีความพึงพอใจต่องานบริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ของกองคลังและพัสดุ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของผู้ มีสิทธิรับเงิน ระยะเวลาที่ติดต่อใช้บริการ จำนวนเงินที่รับ ส่วน เพศ ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงาน จำนวน ครั้งที่เคยมาใช้บริการ ประเภทของเงินที่รับบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการการจ่ายเงิน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอมแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความ เชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 6.02) และหากเทียบกับค่า ร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับ แรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” (\bar{x} = 6.07, ร้อยละ = 76 - 80) “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” (\bar{x} = 6.05, ร้อยละ = 76 - 80) และ “การเกิดประโยชน์ สุขของประชาชน” (\bar{x} = 6.01, ร้อยละ = 76 - 80)

1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 6.05) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่า

ร้อยละอยู่ระหว่าง 76 – 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{x} = 6.16$, ร้อยละ = 76 - 80) “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{x} = 6.13$, ร้อยละ = 76 - 80) และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{x} = 6.10$, ร้อยละ = 76 - 80)

กวรรณ สัจกรสุรีย์ และคณะ (2555. บทคัดย่อ) สํารวจคุณภาพ ความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูง มีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้ความระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ)

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านโครงการตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 80.00 โดยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านโครงการตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับต่อมา และอันดับสุดท้าย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจงานด้านโยธา ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ปี 2564 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม มีประชากรทั้งสิ้น 4,759 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 370 ตัวอย่าง ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม 5 ภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจงานด้านโยธา ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา

(Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ 74 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 - 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 3 - 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 7 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

2. การจัดทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 - 2 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 - 6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยใช้ช่วง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, หน้า 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้ มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

1. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านโยธา
2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม
4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข
5. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี
6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน
7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

1. ผลการศึกษาภารกิจด้านโยธา

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	58.11
หญิง	31	41.89
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.11 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.89 ตามลำดับ

1.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	5	6.76
31 – 40 ปี	10	13.51
41 – 50 ปี	18	24.32
51 – 60 ปี	25	33.78
มากกว่า 60 ปี	16	21.62
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.78 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.32 และมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.76 ตามลำดับ

1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	21	28.38
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	19	25.68
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	24	32.43
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	4	5.41
ปริญญาตรี	5	6.76
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.35
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมา มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.38 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	4	5.41
พนักงานองค์กรเอกชน	18	24.32
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	21	28.38
รับจ้าง	12	16.22
เกษตรกร	15	20.27
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.35
อื่นๆ	3	4.05
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 28.38 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.32 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

1.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	19	25.68
สมรส	50	67.57
แยกกันอยู่	2	2.70
หย่าร้าง	3	4.05
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 67.57 รองลงมาไม่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 25.68 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

1.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	12	16.22
5,001 - 10,000 บาท	19	25.68
10,001 - 15,000 บาท	27	36.49
15,001 - 20,000 บาท	9	12.16
มากกว่า 20,000 บาท	7	9.46
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.49 รองลงมาคือมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.68 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 9.46 ตามลำดับ

1.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	31	41.89
10.01 - 12.00 น.	22	29.73
12.01 - 14.00 น.	9	12.16
14.01 - 16.30 น.	12	16.22
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 41.89 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.73 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 12.16 ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านโยธา

1.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.71	0.71	94.13	5	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.85	0.58	97.07	1	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.79	0.66	95.73	3	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.75	0.68	94.93	4	มากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.81	0.63	96.27	2	มากที่สุด
รวม	4.78	0.65	95.63		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านโยธา ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.07 รองลงมา มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.27 ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง 95.73 มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.93 และการจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 94.13 ตามลำดับ

1.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.85	0.56	97.03	1	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.79	0.66	95.73	2	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.71	0.69	94.13	3	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.69	0.71	93.77	4	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.63	0.74	92.53	5	มากที่สุด
รวม	4.73	0.67	94.64		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านโยธา ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.03 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 95.73 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 94.13 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.77 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.53 ตามลำดับ

1.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.63	0.76	92.53	3	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.73	0.68	94.67	1	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	0.71	92.53	4	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.65	0.72	93.07	2	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.60	0.78	92.00	5	มากที่สุด
รวม	4.65	0.73	92.96		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านโยธา ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.96 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.67 รองลงมาเป็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 93.07 สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.53 และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการคิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

1.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.61	0.71	92.27	4	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.72	0.68	94.40	2	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.72	0.69	94.40	1	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.68	0.70	93.60	3	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.60	0.69	92.00	5	มากที่สุด
รวม	4.67	0.69	93.33		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านโยธา ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.33 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่ายมีความพึงพอใจที่เท่ากันและมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 92.27 และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	52.70
หญิง	39	52.70
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.70 ตามลำดับ

2.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	4	5.41
21 – 30 ปี	6	8.11
31 – 40 ปี	9	12.16
41 – 50 ปี	27	36.49
51 – 60 ปี	21	28.38
มากกว่า 60 ปี	7	9.46
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.49 รองลงมา มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ

2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	26	35.14
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	17	22.97
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	19	25.68
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	6	8.11
ปริญญาตรี	4	5.41
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.70
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.97 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	3	4.05
พนักงานองค์กรเอกชน	11	14.86
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.35
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	22	29.73
รับจ้าง	8	10.81
นักเรียน/นักศึกษา	4	5.41
เกษตรกร	25	33.78
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 33.78 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 29.73 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

2.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-16 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	11	14.86
สมรส	57	77.03
แยกกันอยู่	2	2.70
หย่าร้าง/หม้าย	4	5.41
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.03 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 14.86 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

2.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	9	12.16
5,001 - 10,000 บาท	17	22.97
10,001 - 15,000 บาท	23	31.08
15,001 - 20,000 บาท	19	25.68
มากกว่า 20,000 บาท	6	8.11
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.08 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.68 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

2.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	39	52.70
10.01 - 12.00 น.	17	22.97
12.01 - 14.00 น.	11	14.86
14.01 - 16.30 น.	7	9.46
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.97 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 9.46 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.71	0.71	94.13	3	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.79	0.68	95.73	1	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.77	0.68	95.47	2	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.68	0.75	93.60	4	มากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.61	0.78	92.27	5	มากที่สุด
รวม	4.71	0.69	94.24		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.24 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.73 รองลงมาขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 95.47 การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 94.13 มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 93.60 และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 92.27 ตามลำดับ

2.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.84	0.63	96.80	1	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.84	0.63	96.80	2	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.73	0.85	94.67	4	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.77	0.74	95.47	3	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.71	0.69	94.13	5	มากที่สุด
รวม	4.78	0.71	95.57		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.57 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.47 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 94.67 และมีเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.13 ตามลำดับ

2.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.59	0.77	91.73	5	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.64	0.72	92.80	4	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	0.67	95.20	1	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.64	0.78	92.80	3	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.76	0.64	95.20	2	มากที่สุด
รวม	4.68	0.72	93.55		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.55 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากันและมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 รองลงมาที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.50 และสถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการคิดเป็นร้อยละ 91.50 ตามลำดับ

2.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.67	0.79	93.33	5	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.80	0.73	96.00	3	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.87	0.62	97.33	1	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.76	0.75	95.20	4	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.85	0.63	97.07	2	มากที่สุด
รวม	4.79	0.70	95.79		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.79 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมา มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.07 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.00 การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.33 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาการกิจด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	29	39.19
หญิง	45	60.81
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.81 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.19 ตามลำดับ

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	2	2.70
31 – 40 ปี	17	22.97
41 – 50 ปี	14	18.92
51 – 60 ปี	26	35.14
มากกว่า 60 ปี	15	20.27
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.97 และมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	24	32.43
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	22	29.73
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	18	24.32
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	6	8.11
ปริญญาตรี	3	4.05
อื่นๆ	1	1.35
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 29.73 และมีการศึกษาในระดับอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	2	2.70
พนักงานองค์กรเอกชน	16	21.62
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	17	22.97
รับจ้าง	11	14.86
เกษตรกร	28	37.84
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.84 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.97 และประกอบอาชีพรับราชการมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

3.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-27 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	13	17.57
สมรส	53	71.62
แยกกันอยู่	3	4.05
หย่าร้าง	5	6.76
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.62 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 17.57 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 4.05 ตามลำดับ

3.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	6	8.11
5,001 - 10,000 บาท	27	36.49
10,001 - 15,000 บาท	18	24.32
15,001 - 20,000 บาท	14	18.92
มากกว่า 20,000 บาท	9	12.16
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.49 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.32 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

3.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	25	33.78
10.01 - 12.00 น.	30	40.54
12.01 - 14.00 น.	12	16.22
14.01 - 16.30 น.	7	9.46
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.78 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 9.46 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม

3.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.64	0.72	92.80	2	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.69	0.75	93.78	1	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.45	0.77	89.07	5	มาก
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.57	0.72	91.47	4	มากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.59	0.73	91.73	3	มากที่สุด
รวม	4.59	0.74	91.77		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.77 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.78 รองลงมาการจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 92.80 มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 91.73 มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.47 และขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 89.07ตามลำดับ

3.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.76	0.67	95.20	1	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.63	0.81	92.53	3	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.69	0.80	93.87	2	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.61	0.81	92.27	4	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.55	0.74	90.93	5	มากที่สุด
รวม	4.65	0.77	92.96		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.96 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 93.87 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 92.53 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.27 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.93 ตามลำดับ

3.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.63	0.71	92.53	5	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.60	0.71	92.00	3	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.60	0.77	92.00	2	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.71	0.69	94.13	1	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.62	0.82	92.43	4	มากที่สุด
รวม	4.63	0.74	92.62		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.13 รองลงมา สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.53 สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.43 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

3.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.65	0.82	93.07	3	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.57	0.80	91.47	4	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.52	0.79	90.40	5	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.68	0.80	93.60	1	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.68	0.75	93.60	2	มากที่สุด
รวม	4.62	0.79	92.43		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-33 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.43 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.07 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.47 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	55.41
หญิง	33	44.59
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.41 รองลงมาเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 44.59 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.35
21 – 30 ปี	5	6.76
31 – 40 ปี	6	8.11
41 – 50 ปี	20	27.03
51 – 60 ปี	19	25.68
มากกว่า 60 ปี	23	31.08
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.08 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.03 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	41.89
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	21	28.38
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	8	10.81
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	8	10.81
ปริญญาตรี	6	8.11
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.89 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.38 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	4	5.41
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	15	20.27
รับจ้าง	17	22.97
เกษตรกร	26	35.14
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.70
อื่นๆ	10	13.51
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.97 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

4.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-38 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	7	9.46
สมรส	61	82.43
แยกกันอยู่	1	1.35
หย่าร้าง	5	6.76
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 82.43 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 9.46 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

4.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	15	20.27
5,001 - 10,000 บาท	23	31.08
10,001 - 15,000 บาท	20	27.03
15,001 - 20,000 บาท	11	14.86
มากกว่า 20,000 บาท	5	6.76
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.08 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.03 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.76 ตามลำดับ

4.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	25	33.78
10.01 - 12.00 น.	25	33.78
12.01 - 14.00 น.	10	13.51
14.01 - 16.30 น.	14	18.92
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. และช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีจำนวนที่เท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.78 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 18.92 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 13.51 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข

4.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.79	0.66	95.73	4	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.81	0.83	96.80	2	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.73	0.68	94.67	5	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.83	0.66	96.53	1	มากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.81	0.65	96.27	3	มากที่สุด
รวม	4.79	0.70	96.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.53 รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.27 การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 95.73 และขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 94.67 ตามลำดับ

4.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.84	0.63	96.80	1	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.76	0.67	95.20	4	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.68	0.80	93.60	5	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.79	0.66	95.73	3	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.80	0.71	96.00	2	มากที่สุด
รวม	4.77	0.70	95.47		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจการงานด้านสาธารณสุข ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.47 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.73 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.64	0.71	92.80	5	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.71	0.73	94.13	3	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.80	0.65	96.00	1	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.69	0.69	93.87	4	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.72	0.71	94.46	2	มากที่สุด
รวม	4.71	0.70	94.25		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-43 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.25 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.46 ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.13 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 93.87 และสถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ

4.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.77	0.76	95.47	1	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.76	0.67	95.20	2	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.71	0.73	94.13	5	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.75	0.75	94.93	3	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.75	0.68	94.93	4	มากที่สุด
รวม	4.75	0.72	94.93		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-44 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.47 รองลงมาการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.20 การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก และ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 94.93 และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 94.13 ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาการกิจด้านรายได้หรือภาษี

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	43.24
หญิง	42	56.76
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนนี้เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.24 ตามลำดับ

5.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	4	5.41
31 – 40 ปี	6	8.11
41 – 50 ปี	27	36.49
51 – 60 ปี	23	31.08
มากกว่า 60 ปี	14	18.92
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.49 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.08 และมีอายุ 21 – 30 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	21	28.38
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	25	33.78
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	15	20.27
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	8	10.81
ปริญญาตรี	5	6.76
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.78 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.38 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.76 ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	4	5.41
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	25	33.78
รับจ้าง	21	28.38
เกษตรกร	19	25.68
อื่นๆ	5	6.76
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 33.78 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.38 และประกอบอาชีพรับราชการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ

5.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-49 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	9	12.16
สมรส	63	85.14
หย่าร้าง/หม้าย	2	2.70
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 85.14 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 12.16 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

5.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	6	8.11
5,001 - 10,000 บาท	24	32.43
10,001 - 15,000 บาท	28	37.84
15,001 - 20,000 บาท	16	21.62
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.84 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.43 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

5.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	35	47.30
10.01 - 12.00 น.	23	31.08
12.01 - 14.00 น.	12	16.22
14.01 - 16.30 น.	4	5.41
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4-51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31.08 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

5.2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4-52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.63	0.87	92.63	3	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.63	0.71	92.63	4	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.60	0.71	92.00	5	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.72	0.70	94.40	2	มากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.73	0.74	94.67	1	มากที่สุด
รวม	4.66	0.75	93.25		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-52 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนของด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.25 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.67 รองลงมา มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.40 การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.63 และขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

5.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.67	0.70	93.33	4	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.72	0.68	94.40	2	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.73	0.68	94.67	1	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.69	0.69	93.87	3	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.60	0.77	92.00	5	มากที่สุด
รวม	4.68	0.70	93.65		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-53 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.67 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 94.40 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.87 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.33 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

5.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4-54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.72	0.68	94.40	3	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.81	0.69	96.27	1	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.77	0.66	95.47	2	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.71	0.69	94.13	4	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.63	0.65	92.53	5	มากที่สุด
รวม	4.73	0.67	94.56		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-54 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 รองลงมาสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 95.47 สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 94.13 และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.53 ตามลำดับ

5.2.4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4-55 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 74		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	4.68	0.73	93.60	2	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.71	0.58	94.13	1	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.60	0.71	92.00	4	มากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก	4.56	0.73	91.20	5	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.67	0.75	93.33	3	มากที่สุด
รวม	4.64	0.70	92.85		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-55 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.85 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.13 รองลงมาคือช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.33 มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน

6.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านโยธา จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านโยธา

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x} ,	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.65	95.63	1	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.73	0.67	94.64	2	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.73	92.96	4	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.69	93.33	3	มากที่สุด
รวม	4.71	0.69	94.14		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-56 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.64 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 92.96 ตามลำดับ

6.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-57 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x} ,	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.69	94.24	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.78	0.71	95.57	2	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.72	93.55	4	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.70	95.79	1	มากที่สุด
รวม	4.74	0.70	94.79		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-57 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.79 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.79 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.57 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.24 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 93.55 ตามลำดับ

6.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x} ,	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.74	91.77	4	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.65	0.77	92.96	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.74	92.62	2	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.79	92.43	3	มากที่สุด
รวม	4.62	0.76	92.44		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-58 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.62 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.43 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.77 ตามลำดับ

6.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-59 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x} ,	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.70	96.00	1	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.77	0.70	95.47	2	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.70	94.25	4	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.72	94.93	3	มากที่สุด
รวม	4.76	0.70	95.16		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-59 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.16 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.47 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.93 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 94.25 ตามลำดับ

6.5 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x} ,	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.75	93.25	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.70	93.65	2	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.67	94.56	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.70	92.85	4	มากที่สุด
รวม	4.68	0.71	93.58		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-60 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.58 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.56 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.25 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 92.85 ตามลำดับ

7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 4-61 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจงานด้านโยธา	4.71	0.69	94.14	3	มากที่สุด
2. ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.74	0.70	94.79	2	มากที่สุด
3. ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม	4.62	0.76	92.44	5	มากที่สุด
4. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	4.76	0.70	95.16	1	มากที่สุด
5. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี	4.68	0.71	93.58	4	มากที่สุด
รวม	4.70	0.71	94.02		มากที่สุด

จากตารางที่ 4-61 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.16 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.79 ภารกิจงานด้านโยธา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.58 และภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านโยธา 2) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวินิจฉัยสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษารายงานด้านโยธา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านโยธา มีจำนวน 74 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 510,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.64 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 92.96 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 74 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.79 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.79 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.57 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.24 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 93.55 ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม มี จำนวน 74 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่

สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่าง
ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม
มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.62 ด้านช่องทางการ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.43 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย
คิดเป็นร้อยละ 91.77 ตามลำดับ

ผลการศึกษาราชการกิจงานด้านสาธารณสุข

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีจำนวน 74 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
มีอายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส
มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 -
10.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.16 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความ
พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.47
ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.93 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็น
ลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 94.25 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายได้หรือภาษี

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวน 74 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.58 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.56 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.25 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 92.85 ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ในงานบริการ 5 ภารกิจงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านโยธา 2) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยทำการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 งาน **คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02** โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.16 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.79 ภารกิจงานด้านโยธา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.58 และภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.44 ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ของคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงานทั้ง 5 งาน ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.02 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

3.2 ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

ไม่มี

3.3 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ไม่มี

3.4 ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1) การปรับปรุงแก้ไขไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางที่ชำรุด และติดตั้งเพิ่มเติมในบางจุดของหมู่บ้าน ตลอดจนบริเวณจุดสำคัญๆ ที่เป็นทางโค้ง ทางแยก เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และการโจรกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ บริเวณหน้าวัดหนองตะเคียน เป็นต้น

2) การเพิ่มถังขยะมูลฝอยบางจุดให้มากขึ้นและกระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง

3) การซ่อมแซม ปรับปรุงไฟรัยทางบางจุด ให้มีสภาพการใช้งานได้ปกติ อาทิ บริเวณหน้าวัดหนองตะเคียน

4) การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา มีสีขุ่น และมีกลิ่นเหม็น ในบางเวลา ให้ใช้การได้ปกติ

5) การแก้ไขระบบเสียงตามสาย บางจุดไม่ได้ยินเสียง บางจุดเสียงดังมากเกินไป บางจุดเสียงเบาเกินไป บางจุดเสียใช้การไม่ได้

6) การสร้างท่อระบายน้ำเพิ่มเติมในหมู่บ้านบางจุด และซ่อมแซมหรือลอกเศษวัสดุในท่อระบายน้ำข้างทางให้สามารถระบายน้ำได้ดี

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน* ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร*. รายงานการวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร*. รายงานการวิจัยอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชาญณรงค์ วิริยะสิทธิ์. (2546). *การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2551). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี*. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง*. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2563). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี*. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- วรรณี เดียววิศเรศ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548. ใน *บรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน*. (หน้า 23). ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (2560). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดปทุมธานี*. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2547). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- สุพร นวลตรีฉ่ำ. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชลุง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาวดี สีนสายออ. (2546) *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Fecikova, I. (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM Magazine*, 16 (1), 57 - 66.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Jump, N. (1978). *Psychometric Theory*. 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Rust, R. T., & Oliver R.L. (1994) *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis Harper International Edition*.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม พ.ศ. 2564

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม และคณะวิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (ถ้ามี)

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งขณะที่ปรึกษา จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

- 1) ภารกิจด้านโยธา
- 2) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม
- 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข
- 5) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
- () 4. 41 - 50 ปี () 5. 51 - 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
- () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า () 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า
- () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ () 2. พนักงานองค์กรเอกชน () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- () 5. รับจ้าง () 6. นักเรียน/นักศึกษา () 7. เกษตรกร () 8. อื่นๆ โปรดระบุ

5. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. แยกกันอยู่ () 4. หย่าร้าง/หม้าย

ส่วนที่ 7 ข้อคิดเห็นที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็นของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

.....
.....

2) คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

.....
.....

3) ความคุ้มค่าจากการปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

.....
.....

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

คณะผู้วิจัย

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนัญฐ์ตฤณ บุณนาค | ที่ปรึกษา |
| 2. ดร.เสริมสิทธิ์ สร้อยสอดศรี | หัวหน้าโครงการ |
| 3. ดร.พิสิษฐ์ บึงบัว | กรรมการ |
| 4. นางจรียา ธรรมธัญ | กรรมการและเลขานุการ |
| 5. นางสาวสโรชา ฉายลักษณ์ | กรรมการและเหรัญญิก |
| 6. นางสาววารุณี สายเนียม | กรรมการและพัสดุ |