



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๒๕๙ คน โดยแบ่งงานเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน ๓๔ คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๘๐ คน งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐๘ คน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วง ทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ตุลาคม ๒๕๖๓



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๒๕๙ คน โดยแบ่งงานเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน ๓๔ คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๘๐ คน งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐๘ คน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑-๖๐ ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม ๔ งาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๗๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ๑) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในส่วนของประเด็นความพึงพอใจ ทั้งหมด ๔ ประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๗๗ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) สิ่งอำนวยความสะดวก ๓) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ช่องทางการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ เช่น การเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการ การจัดคิว การจองคิว ช่างทางหล้ารอกอยาก ให้มาปรับปรุง การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การเก็บขยะ ในส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีสถานที่จอดรถรับ-ส่งให้สะดวกแก่ผู้ปกครองและมีมาตรการป้องกันอัคคีภัย และด้านอาคารสถานที่ที่มีความคับแคบสมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครูแต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน



สรุปผลการประเมิน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว แสดงดังตาราง สรุปผลได้ดังนี้

ตาราง ๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	๓.๒๑	.๔๑๐	๖๔.๑๒	ปานกลาง
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี	๓.๙๑	.๒๘๔	๗๘.๒๕	มาก
๓. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๔. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๑๔	.๓๔๗	๘๒.๗๐	มาก
รวม	๓.๘๙	.๓๗๒	๗๗.๗๖	มาก

ตาราง ๒ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	.๒๓๒	๘๐.๔๖	มาก
๒. ช่องทางการให้บริการ	๓.๗๓	.๔๗๗	๗๔.๖๗	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๘๒	.๔๖๘	๗๖.๓๗	มาก
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๕	.๓๗๖	๗๗.๐๖	มาก
รวม	๓.๙๙	.๒๒๔	๗๙.๗๗	มาก



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สรุปผลการประเมิน	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขต	๒
๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
๒.๑ แนวคิดการจัดบริการสาธารณสุข	๓
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๑๑
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้	๑๑
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้	๑๑
๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒
บทที่ ๔ ผลการดำเนินงาน	๑๓
๔.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว	๑๓
๔.๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา	๑๖
๔.๓ ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองนักเรียน	๓๔
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๓๕
๕.๑ สรุปผล	๓๕
๕.๒ อภิปรายผล	๓๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	๓๗
บรรณานุกรม	๓๘
ภาคผนวก	๓๙
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม และเอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๔๐
ภาคผนวก ข ผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	๔๙
ภาคผนวก ค โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว (ขนาดกลาง)	๕๒



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	๑๓
ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ	๑๖
ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	๑๗
ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๑๗
ตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๑๘
ตารางที่ ๔.๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๙
ตารางที่ ๔.๗ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๐
ตารางที่ ๔.๘ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๒๑
ตารางที่ ๔.๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๒๒
ตารางที่ ๔.๑๐ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๓
ตารางที่ ๔.๑๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๔
ตารางที่ ๔.๑๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๒๕
ตารางที่ ๔.๑๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๒๖
ตารางที่ ๔.๑๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ ให้บริการ	๒๗
ตารางที่ ๔.๑๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๘



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๒๙
ตารางที่ ๔.๑๗ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๓๐
ตารางที่ ๔.๑๘ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ ให้บริการ	๓๑
ตารางที่ ๔.๑๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๓



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๓.๑ QR code แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อ การบริการด้านการศึกษา	๑๑
ภาพที่ ๔.๑ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๑๔
ภาพที่ ๔.๓ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	๑๕
ภาพที่ ๔.๔ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	๑๕



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีชื่อย่อว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยยกฐานะจากสภาตำบล การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจตนารมณ์ของรัฐบาล ที่ต้องการให้มีหน่วยของการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน คือ ระดับตำบล เพื่อดูแลปัญหาความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่รัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นหน่วยการปกครองตนเองสำหรับชุมชนชนบทตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาสและความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามมาตรา ๕๒ ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวพระราชกฤษฎีกา ซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย ๒ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในปี ๒๕๔๗ กระทรวงมหาดไทยให้การดูแลและช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นที่มาของ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ และในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกา หมวด ๓ หมวด ๔ หมวด ๖ และหมวด ๘ รวม ๖ หมวด สำหรับหมวดที่ ๒ กระทรวงมหาดไทยไม่ได้สั่งการให้ดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถกระทำได้ตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ซึ่งหนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ การที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้ประสบผลสำเร็จ จึงมีความจำเป็นต้องให้คนใน



องค์กรทั้งผู้บริหารซึ่งเป็นข้าราชการการเมือง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติเป็นผู้แทนจากประชาชน และข้าราชการหรือพนักงาน ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล โดยทั้ง ๓ ฝ่าย ต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้ทุกคนนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงสนใจที่จะดำเนินการศึกษา ในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้นพึงพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒.๒ ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๓ ขอบเขต

๑.๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน ๒๕๙ คน

๑.๓.๒ ระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ใน ความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, ๒๕๕๒) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, ๒๕๕๗)

๒.๑.๑ การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์กรบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๔๒) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐)

๒.๑.๒ วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๕๔) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง ทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้



เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

๒. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๑.๓ หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๘๖)

๑. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

๒. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

๓. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

๔. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

๕. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดย ผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

๖. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

๗. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมได้



๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

๒. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

๓. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

๔. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

๒.๒.๑ หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (๒๕๕๙) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการ ของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจ ในระยะยาวได้

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้



๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนรีตัน แดงอ่อน (๒๕๕๑, หน้า ๓๔) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

๑.๑ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ติดต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น



๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๖.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนวยการ ตั้งเจริญชัย (๒๕๔๗, หน้า ๓๕) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

๑. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
๒. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
๓. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
๔. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
๕. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
๖. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

๑. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
๓. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
๔. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก



๕. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
๖. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
๗. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
๘. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
๙. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
๑๐. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
๑๑. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
๑๒. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
๑๓. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.๒.๒ ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ให้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

๑.๒ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

๑.๓ อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

๑.๔ เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจติดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้น จากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

๒. เชิงปริมาณ

๒.๑ ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและ การสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่ จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป



๒.๒ เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ต่อความต้องการได้ยอมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการยอมเป็นไปไม่ได้ไม่ยากนัก

๒.๒.๓ การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ ๕ ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

๑. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
๒. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
๓. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
๔. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
๕. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๒.๒.๔ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว



๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

๒.๓.๑ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

๑.๒ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

๑.๓ ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

๑.๔ สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

๑.๕ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

๑.๖ ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

๑.๗ ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

๑.๘ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

๑.๙ คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

๒.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

๒.๒ ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

๒.๓ การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

๒.๔ ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

๒.๕ ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

๒.๖ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

๒.๗ คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน ๒๕๙ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ฝ่ายงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สอบถามกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดยงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ให้ตอบแบบผ่านเอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (QR code) ดังภาพที่ ๓.๑



ภาพที่ ๓.๑ QR code แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริการด้านการศึกษา



๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



บทที่ ๔

ผลการดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๒๕๙ คน โดยแบ่งงานเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน ๓๔ คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๘๐ คน งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐๘ คน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น ๓ ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดยแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

๔.๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

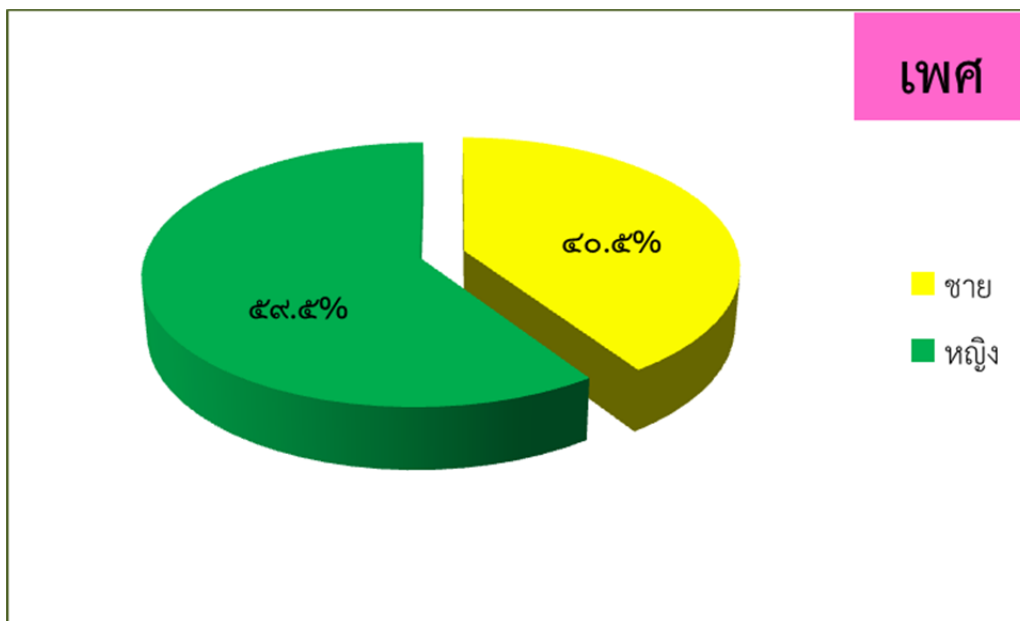
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = ๒๕๙)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๐๕	๔๐.๕
หญิง	๑๕๔	๕๙.๕



ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

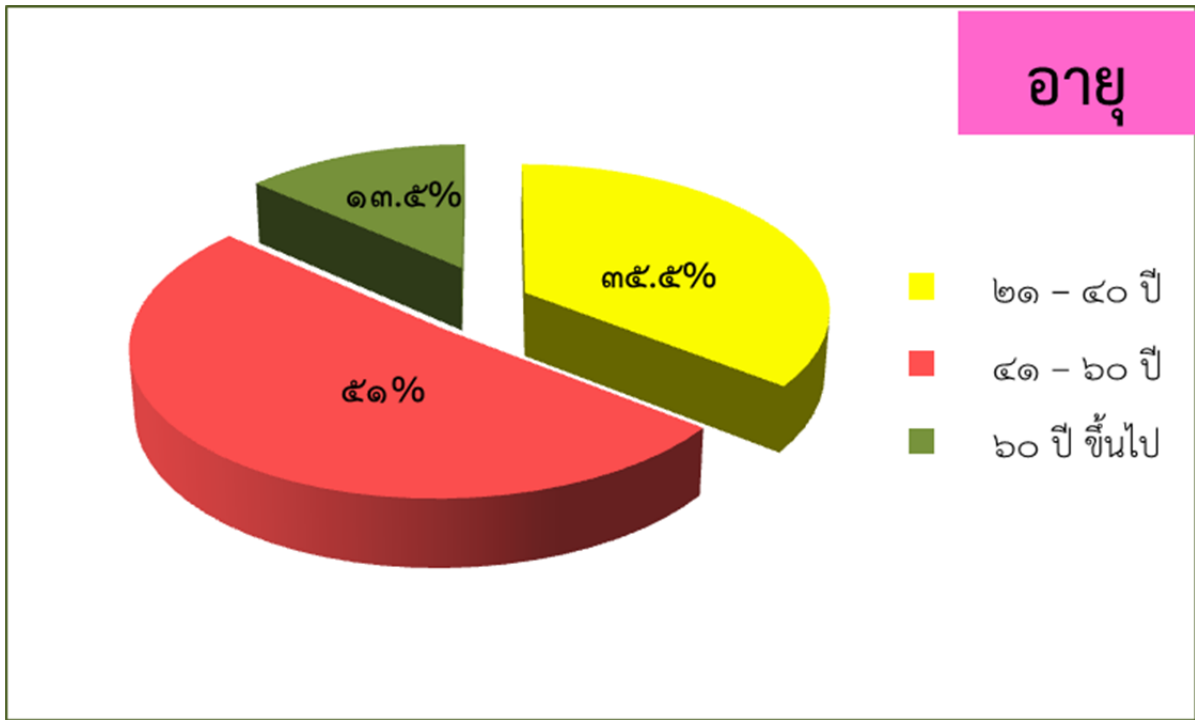
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = ๒๕๙)	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๙๒	๓๕.๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓๒	๕๑.๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓๕	๑๓.๕
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑๗	๔๕.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๑๑	๔๒.๘
ปริญญาตรี	๓๐	๑๑.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๔

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑-๖๐ ปี มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา แสดงดังแผนภูมิ

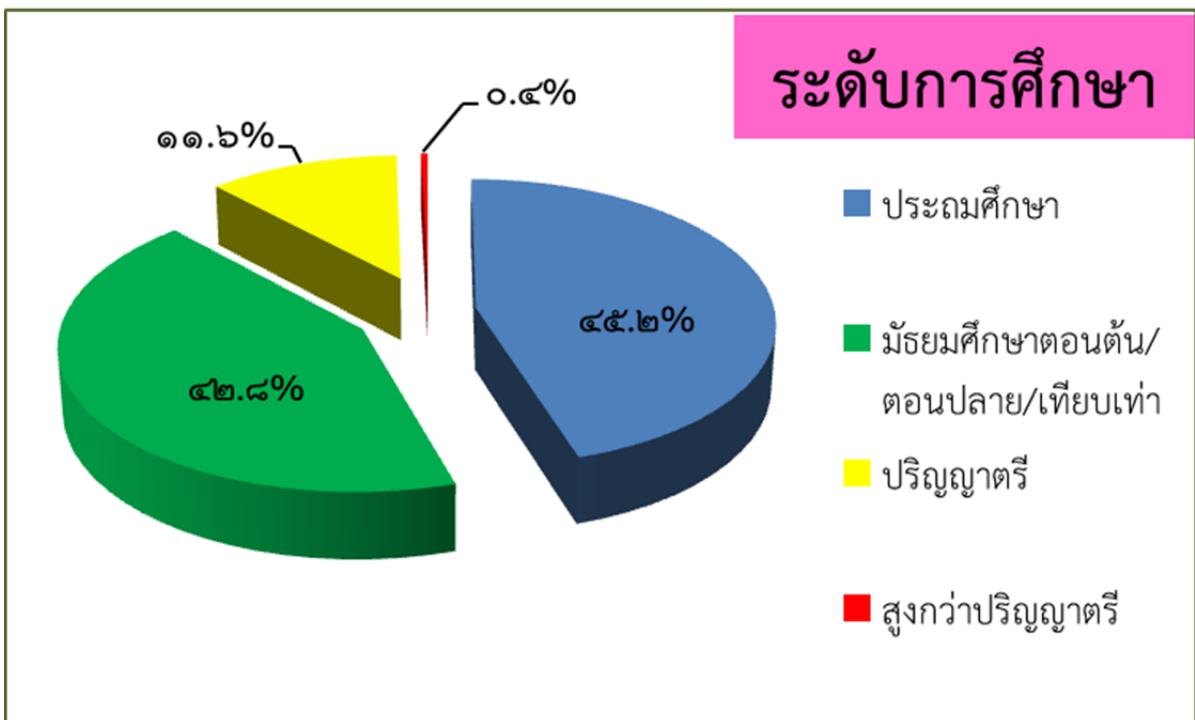


ภาพที่ ๔.๑ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ





ภาพที่ ๔.๒ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



ภาพที่ ๔.๓ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน (n=๒๕๙)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	๓.๒๑	.๔๑๐	๖๔.๑๒	ปานกลาง
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี	๓.๙๑	.๒๘๔	๗๘.๒๕	มาก
๓. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๔. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๑๔	.๓๔๗	๘๒.๗๐	มาก
รวม	๓.๘๙	.๓๗๒	๗๗.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๗๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๗๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

๑. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๔๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๗๐

๒. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐

๓. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๘๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๒๕

๔. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๑๐ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๔.๑๒



ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	.๒๓๒	๘๐.๔๖	มาก
๒. ช่องทางการให้บริการ	๓.๗๓	.๔๗๗	๗๔.๖๗	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๘๒	.๔๖๘	๗๖.๓๗	มาก
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๕	.๓๗๖	๗๗.๐๖	มาก
รวม	๓.๙๙	.๒๒๔	๗๙.๗๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๒๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๗๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๑. ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๓๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๔๖

๒. ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๗๖ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๐๖

๓. ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๖๘ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๓๗

๔. ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๗๗ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๔.๖๗

ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๔)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๘	.๓๒๗	๗๗.๖๕	มาก
๑.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๒๔	.๔๓๑	๖๔.๗๐	ปานกลาง
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓.๖๕	.๔๘๕	๗๒.๙๔	มาก



จากตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๒๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๖๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๘๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๒.๙๔

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๓๑ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๔.๗๐

ตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๔)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๓.๓๒	.๔๗๕	๖๖.๔๗	ปานกลาง
๒.๑ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	๓.๓๒	.๔๗๕	๖๖.๔๗	ปานกลาง
๒.๒ มีช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง	๓.๔๗	.๕๐๗	๖๙.๔๑	มาก
๒.๓ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย	๓.๕๓	.๕๐๗	๗๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๗๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๖.๔๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๐.๕๙

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่สอง คือ มีช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๙.๔๑



๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๗๕ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๖.๔๗

ตารางที่ ๔.๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๔)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๔๔	.๕๐๔	๖๘.๘๒	มาก
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๔๔	.๕๐๔	๖๘.๘๒	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๑๕	.๓๕๙	๖๒.๙๔	ปานกลาง
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓.๕๙	.๕๐๐	๗๑.๗๖	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๒๖	.๔๔๘	๖๕.๒๙	ปานกลาง
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๕๙	.๕๐๐	๗๑.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๘.๘๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๑.๗๖

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๘.๘๒



๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๔๘ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๕.๒๙

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๑๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๕๙ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๒.๙๔

ตารางที่ ๔.๗ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๔)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๘๒	.๓๘๗	๗๖.๔๗	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๔๗	.๕๐๗	๖๙.๔๑	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๕๙	.๕๐๐	๗๑.๗๖	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๒๙	.๔๖๒	๖๕.๘๘	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๗ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๘๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๖.๔๗

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๑.๗๖

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๙.๔๑



๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๖๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๕.๘๘

ตารางที่ ๔.๘ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๘๐)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๑.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๖๓	.๔๘๗	๗๒.๕๐	มาก
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓.๖๐	.๔๙๓	๗๒.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๘๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๒.๕๐

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๙๓ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๒.๐๐



ตารางที่ ๔.๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๘๐)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ	๓.๓๗	.๔๘๗	๖๗.๕๐	ปานกลาง
๒.๑ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	๓.๔๙	.๕๐๓	๖๙.๗๕	มาก
๒.๒ มีช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง	๓.๔๙	.๕๐๓	๖๙.๗๕	มาก
๒.๓ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย	๓.๓๗	.๔๘๗	๖๗.๕๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๙ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๘๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๗.๕๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย และมีช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๙.๗๕

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๘๗ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๗.๕๐



ตารางที่ ๔.๑๐ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๘๐)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับ ความพึง พอใจ	แปลผล
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๔	.๕๐๒	๗๐.๗๕	มาก
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๔๘	.๕๐๓	๖๙.๕๐	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๔๑	.๔๙๕	๖๘.๒๕	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓.๕๐	.๕๐๓	๗๐.๐๐	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๖๔	.๔๘๔	๗๒.๗๕	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๖๒	.๔๘๗	๗๒.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๐.๗๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๘๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๒.๗๕

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๘๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๒.๕๐

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๐.๐๐



๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๙.๕๐

๕. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๙๕ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๘.๒๕

ตารางที่ ๔.๑๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๘๐)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๖	.๔๙๙	๗๑.๒๕	มาก
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๑๙	.๓๙๓	๖๓.๗๕	ปานกลาง
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๓๘	.๔๘๗	๖๗.๕๐	ปานกลาง
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๔๙	.๕๐๓	๖๙.๗๕	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๔๗	.๕๐๓	๖๙.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๙๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๑.๒๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๙.๗๕

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๐๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๙.๕๐

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๘๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๗.๕๐



๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๙๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๖๓.๗๕

ตารางที่ ๔.๑๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๑๐๘)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๑.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๙๖	.๑๙๐	๗๙.๒๖	มาก
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓.๙๗	.๑๖๕	๗๙.๔๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๑๖๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๔๔

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๑๙๐ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๒๖



ตารางที่ ๔.๑๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๑๐๘)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๒.๑ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ที่เข้าถึงได้ง่าย	๓.๙๓	.๒๖๓	๗๘.๕๒	มาก
๒.๒ มีช่องทางในการให้บริการมี มากกว่า ๑ ช่องทาง	๓.๙๔	.๒๓๐	๗๘.๘๙	มาก
๒.๓ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่ หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่สอง คือ มีช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๓๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๘๙

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๖๓ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๕๒



ตารางที่ ๔.๑๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๑๐๘)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับ ความพึง พอใจ	แปลผล
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ ให้บริการ	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ ให้บริการ	๓.๙๙	.๐๙๖	๗๙.๘๑	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๓.๙๙	.๐๙๖	๗๙.๘๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๙๖ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๘๑



ตารางที่ ๔.๑๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๑๐๘)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๐	.๐๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๙๕	.๒๑๑	๗๙.๐๗	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๙๔	.๒๔๗	๗๘.๗๐	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๙๗	.๑๖๕	๗๙.๔๔	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๙๔	.๒๓๐	๗๘.๘๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๐๐๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๑๖๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๔๔

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๑๑ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๐๗

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๔๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๗๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๒๓๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๘๙



ตารางที่ ๔.๑๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	.๔๕๐	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๑.๑ มีการประกาศการรับสมัคร และ ระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	๔.๑๔	.๗๑๓	๘๒.๗๐	มาก
๑.๒ มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียน ที่โปร่งใสและเป็นธรรม	๔.๒๗	.๖๕๒	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๑.๓ มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมใน วันประชุมผู้ปกครอง และมีหนังสือแจ้งให้ ทราบเมื่อจะจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง	๔.๔๖	.๖๙๑	๘๙.๒๐	มากที่สุด
๑.๔ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การทำ กิจกรรมภายในศูนย์ฯ ให้ผู้ปกครองรับทราบ อย่างต่อเนื่อง	๔.๔๙	.๖๕๑	๘๙.๗๓	มากที่สุด
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือ ให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ฯ	๔.๒๗	.๖๙๓	๘๕.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๕๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การทำกิจกรรมภายในศูนย์ฯ ให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๕๑ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๗๓

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง และมีหนังสือแจ้งให้ทราบเมื่อจะจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๙๑ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๒๐

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๕๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ และความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๙๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐



๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประกาศการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๑๓ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๗๐

ตารางที่ ๔.๑๗ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๑๑	.๓๑๕	๘๒.๑๖	มาก
๒.๑ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ผู้รับผิดชอบโดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๐๘	.๗๙๕	๘๑.๖๒	มาก
๒.๒ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๐๕	.๗๐๕	๘๑.๐๘	มาก
๒.๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	๔.๐๕	.๗๘๐	๘๑.๐๘	มาก
๒.๔ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๑๖	.๗๖๔	๘๓.๒๔	มาก
๒.๕ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกันโควิด-๑๙ ในสถานศึกษา	๔.๓๐	.๗๐๒	๘๕.๙๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๗ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๑๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกันโควิด-๑๙ ในสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๐๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๙๔



๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๖๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๒๔

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๙๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๒

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๐๕ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๘ และมีช่องทางการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๘๐ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๘

ตารางที่ ๔.๑๘ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละความพึงพอใจ	แปลผล
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๔	.๔๓๕	๘๔.๘๖	มากที่สุด
๓.๑ บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	๔.๒๔	.๖๔๑	๘๔.๘๖	มากที่สุด
๓.๒ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๒	.๖๗๒	๘๔.๓๒	มากที่สุด
๓.๓ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน	๔.๐๘	.๖๔๐	๘๑.๖๒	มาก
๓.๔ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๓๕	.๕๘๘	๘๗.๐๓	มากที่สุด
๓.๕ บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็ก ปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๙	.๖๑๖	๘๓.๗๘	มาก



จากตารางที่ ๔.๑๘ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๕๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๘๘ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๐๓

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีบุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๔๑ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๘๖

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๗๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๓๒

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๑๖ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๗๘

๕. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๔๐ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๒



ตารางที่ ๔.๑๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๒	.๔๓๓	๗๘.๓๘	มาก
๔.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/บอร์ด ประชาสัมพันธ์/จุดรับ-ส่งเด็กมีการบอกอย่างชัดเจน	๔.๐๕	.๖๖๔	๘๑.๐๘	มาก
๔.๒ มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับ-ส่ง จุดให้บริการข้อมูลที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๐๘	.๖๔๐	๘๑.๖๒	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นตามมุม สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก	๔.๑๑	.๖๑๔	๘๒.๑๖	มาก
๔.๔ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๐๓	.๖๘๗	๘๐.๕๔	มาก
๔.๕ ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น	๔.๑๑	.๘๐๙	๘๒.๑๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๙ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๓๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๓๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า



๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นตามมุมสื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๑๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖ และความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๘๐๙ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับ-ส่ง จุดให้บริการ ข้อมูลที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๔๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๒

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ป้าย/สัญลักษณ์/บอร์ดประชาสัมพันธ์/จุดรับ-ส่งเด็กมีการบอกอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๖๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๘

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๘๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๕๔

๔.๓ ข้อเสนอแนะ

๑. การเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการ การจัดคิว การจองคิว
๒. ข้างทางหลวงรอกอยากให้มาปรับปรุง การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การเก็บขยะ
๓. ในส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีสถานที่จอดรถรับ-ส่งให้สะดวกแก่ผู้ปกครองและมีมาตรการป้องกันอัคคีภัย และด้านอาคารสถานที่ที่มีความคับแคบ สมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครูแต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน



บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๒๕๙ คน โดยแบ่งงานเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน ๓๔ คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๘๐ คน งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐๘ คน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๕.๑ สรุปผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑-๖๐ ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม ๔ งาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๗.๗๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ๑) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในส่วนของประเด็นความพึงพอใจ ทั้งหมด ๔ ประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๙.๗๗ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) สิ่งอำนวยความสะดวก ๓) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ๔) ช่องทางการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ เช่น การเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการ การจัดคิว การจองคิว ช่างทางหลักรอยากให้มาปรับปรุง การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การเก็บขยะ ในส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีสถานที่จอดรถรับ-ส่งให้สะดวกแก่ผู้ปกครองและมีมาตรการป้องกันอัคคีภัย และด้านอาคารสถานที่ที่มีความคับแคบสมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครูแต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน



๕.๒ อภิปรายผล

๑. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพิมล สุขตาม (๒๕๕๙) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่า การอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ว่า การอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีความใส่ใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารกระบวนการต่าง ๆ ในการให้บริการ การมีช่องทางที่หลากหลายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีการทำงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ประกอบกับการมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และมีความพึงพอใจในระดับที่ดี สำหรับการพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว สามารถดำเนินงานโดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และจัดบริการสาธารณะที่เน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ดังที่แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ระบุว่า การให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองต่อความต้องการ สำหรับบุคลากรของภาครัฐต้องเป็นคนดีและคนเก่ง ยึดมั่นค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรมและมีการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีแนวทางการพัฒนา คือ ภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และตรวจสอบได้ ตลอดจนการปรับวิธีการทำงาน จาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ซึ่งเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่า เน้นการทำงานระบบดิจิทัล เน้นการพัฒนาการบริการที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการเสนอความเห็นต่อการทำงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก

๒. สำหรับงานบริการที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนของการให้บริการ ทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การจัดการอาหารกลางวันสำหรับเด็ก ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัย มีคุณค่า ถูกหลักโภชนาการ และมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ นอกจากนี้ ครูผู้ดูแลมีความรู้ความสามารถในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ตามพัฒนาการของเด็ก อีกทั้งยังมีความเป็นกันเอง พูดจายิ้มแย้มแจ่มใส ซื่อสัตย์สุจริต และดูแลเด็กทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนการปฏิบัติตนอย่างเป็นมิตร มีความสุภาพ ประกอบกับการให้คำแนะนำผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ปกครองเกิดความไว้วางใจ ซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีของครูผู้ดูแลเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับสูง และส่งผลให้งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ดังที่ สาทิศย์ จินาภัทร (๒๕๕๐) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ การเอาใจใส่ การส่งเสริมแนะนำให้ข้อมูลที่ดี รวมทั้งการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า



ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐) ส่วนงานบริการที่ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวยังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น เรื่องของ ระยะเวลาในการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการ ให้บริการการรักษาความสะอาด รวมทั้งช่องทางที่เผยแพร่ข่าวสารยังไม่หลากหลาย นอกจากนี้เมื่อพิจารณา ข้อเสนอแนะพบว่า ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเรื่องการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ การเก็บขยะ ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มคุณภาพในการให้บริการด้วยการจัดการปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

๓. ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ดังที่ สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (๒๕๕๐) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ การเอาใจใส่ การส่งเสริมแนะนำให้ข้อมูลที่ดี รวมทั้งการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน และประเด็นที่ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ทั้งนี้ ช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นไม่ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยช่องทางในการให้บริการควรมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น ควรมีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่ หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำและการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตาม ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ดังที่รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (๒๕๕๘) ได้กล่าวว่า คุณภาพ บริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการ มารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความไว้วางใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชน มีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๒. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพของการให้บริการของประชาชนและการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (๒๕๕๐). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๖). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (๒๕๕๔). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พรพิมล สุขตาม. (๒๕๕๙). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม มณีนีรัตน์ แดงอ่อน. (๒๕๕๑). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศึกษา*. สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (๒๕๕๘). *ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร: กรณีศึกษาร้านอาหารแบรินด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (๒๕๕๒). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (๒๕๔๖). *เทคนิคการประสานงาน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (๒๕๕๐). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี*. (ปริญญาโทมหาบัณฑิตศึกษา) สาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๔๒). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๖). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อำนาจ ตั้งเจริญชัย. (๒๕๕๗). *คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

ก-๑ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คำชี้แจง

๑. ผู้ตอบข้อมูลนี้คือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้าน
รายได้และภาษี งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอ
ห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล

๓. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีองค์ประกอบ ๔ ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุของท่าน

() ต่ำกว่า ๒๐ ปี

() ๒๑ - ๔๐ ปี

() ๔๑ - ๖๐ ปี

() ๖๐ ปี ขึ้นไป

() ๕๑ - ๖๐ ปี

() มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี



ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
๒.๑ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่ เข้าถึงได้ง่าย						
๒.๒ มีช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง						
๒.๓ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย						
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ						
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น						
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ						
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ						



ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก						
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ						
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ						

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****



ก-๒ แบบสอบถาม และเอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา
ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำชี้แจง

๑. ผู้ตอบข้อมูลนี้คือพ่อ แม่ หรือผู้ปกครองนักเรียนชั้นเตรียมปฐมวัย และปฐมวัยชั้นปีที่ ๑
๒. โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล
๓. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว
 - ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา มีองค์ประกอบ ๔ ประเด็น ได้แก่
 - ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 - ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
 - ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ
 - ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

๑. เพศ
 - () ชาย () หญิง
๒. ความสัมพันธ์ของท่านกับนักเรียน
 - () พ่อ () แม่
 - () ปู่ หรือ ย่า () ตา หรือ ยาย
 - () ลุง หรือ ป้า () น้ำ หรือ อา
 - () อื่นๆ โปรดระบุ.....
๓. อายุของท่าน
 - () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๐ - ๓๐ ปี
 - () ๓๑ - ๔๐ ปี () ๔๑ - ๕๐ ปี
 - () ๕๑ - ๖๐ ปี () มากกว่า ๖๐ ปี



๔. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าประถมศึกษา
- () ประถมศึกษา
- () มัธยมศึกษาตอนต้น
- () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าปวช.
- () อนุปริญญาหรือเทียบเท่าปวส.
- () ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ มีการประกาศการรับสมัคร และระเบียบการ รับสมัครอย่างชัดเจน						
๑.๒ มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใส และเป็นธรรม						
๑.๓ มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุม ผู้ปกครอง และมีหนังสือแจ้งให้ทราบเมื่อจะ จัดกิจกรรมแต่ละครั้ง						
๑.๔ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การทำกิจกรรม ภายในศูนย์ฯ ให้ผู้ปกครองรับทราบอย่าง ต่อเนื่อง						
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูล การดำเนินงานของศูนย์ฯ						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
๒.๑ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบ โดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๒ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๓ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
๒.๔ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
๒.๕ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกัน โควิด-๑๙ ในสถานศึกษา						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ ให้บริการ						
๓.๑ บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
๓.๒ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ						
๓.๓ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญใน ด้านหลักการการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และ พัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์ การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการ ตามสภาพจริงของนักเรียน						
๓.๔ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
๓.๕ บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแล เด็กเล็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค โดยไม่ เลือกปฏิบัติ						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๒.๑ ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบ โดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๒ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
๒.๔ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
๒.๕ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกัน โควิด-๑๙ ในสถานศึกษา						

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ปกครองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



QR code แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริการด้านการศึกษา

ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

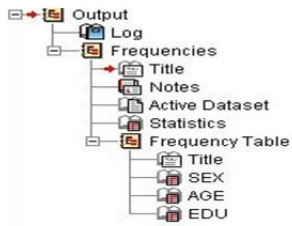
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLSDcGUZaejZY๒jhxc๘iyVBWzYtFfrbufqFsiwltmz๕W๔๓๒_AUg/viewform?usp=sf_link



ภาคผนวก ข.
ผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป



		SEX	AGE	EDU
N	Valid	259	259	259
	Missing	0	0	0

Frequency Table

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	105	40.5	40.5	40.5
	Female	154	59.5	59.5	100.0
Total		259	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-40	92	35.5	35.5	35.5
	41-60	132	51.0	51.0	86.5
	>60	35	13.5	13.5	100.0
	Total	259	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primary	117	45.2	45.2	45.2
	Secondary	111	42.9	42.9	88.0
	Bachelor	30	11.6	11.6	99.6
	>Bachelor	1	.4	.4	100.0
	Total	259	100.0	100.0	



```

SAVE OUTFILE='C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-5.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet1.
DATASET CLOSE DataSet4.
GET
FILE='C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa.sav'.
DATASET ACTIVATE DataSet1.
SAVE OUTFILE='C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-5.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE DataSet1.
DATASET CLOSE DataSet5.
SAVE OUTFILE='C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-5.sav'
/COMPRESSED.
DESCRIPTIVES VARIABLES=A B C D Total
/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV MIN MAX.
    
```

➔ **Descriptives**

[DataSet1] C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-5.sav

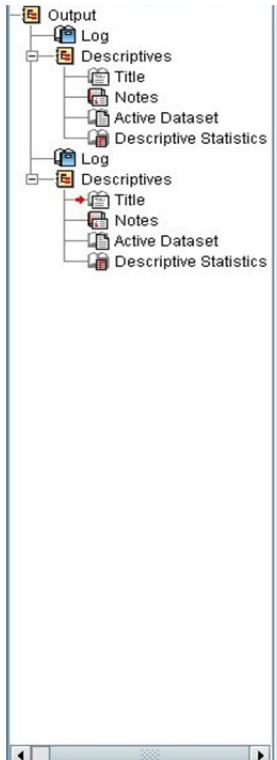
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
A	259	3	5	1042	4.02	.232
B	259	3	5	967	3.73	.477
C	259	3	5	989	3.82	.468
D	259	3	5	998	3.85	.376
Total	259	3	5	1033	3.99	.224
Valid N (listwise)	259					

➔ **Descriptives**

[DataSet1] C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-6.sav

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Total	259	3	5	1007	3.89	.372
Valid N (listwise)	259					



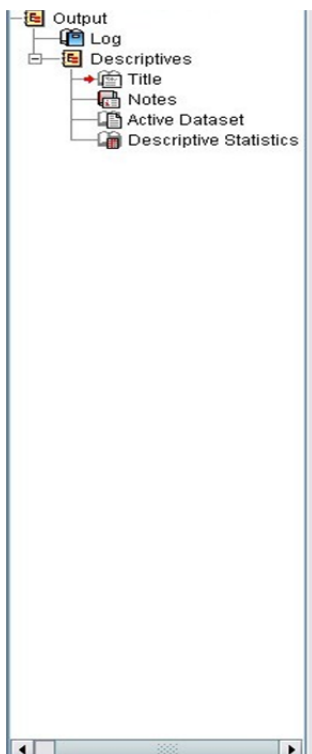


/STATISTICS=MEAN SUM STDEVE MIN MAX.

→ **Descriptives**

[DataSet1] C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-2.sav

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
A1	34	3	4	110	3.24	.431
A2	34	3	4	124	3.65	.485
SumA	34	3	4	132	3.88	.327
B1	34	3	4	113	3.32	.475
B2	34	3	4	118	3.47	.507
B3	34	3	4	120	3.53	.507
SumB	34	3	4	113	3.32	.475
C1	34	3	4	117	3.44	.504
C2	34	3	4	107	3.15	.359
C3	34	3	4	122	3.59	.500
C4	34	3	4	111	3.26	.448
C5	34	3	4	122	3.59	.500
SumC	34	3	4	117	3.44	.504
D1	34	3	4	130	3.82	.387
D2	34	3	4	118	3.47	.507
D3	34	3	4	122	3.59	.500
D4	34	3	4	112	3.29	.462
SumD	34	4	4	136	4.00	.000
total	34	3	4	109	3.21	.410
Valid N (listwise)	34					



งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

/STATISTICS=MEAN SUM STDEVE MIN MAX.

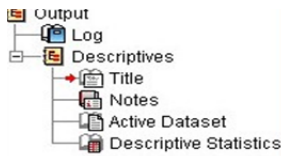
→ **Descriptives**

[DataSet1] C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-3.sav

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
A1	80	3	4	290	3.63	.487
A2	80	3	4	288	3.60	.493
SumA	80	4	4	320	4.00	.000
B1	80	3	4	279	3.49	.503
B2	80	3	4	279	3.49	.503
B3	80	3	4	270	3.37	.487
SumB	80	3	4	270	3.37	.487
C1	80	3	4	278	3.48	.503
C2	80	3	4	273	3.41	.495
C3	80	3	4	280	3.50	.503
C4	80	3	4	291	3.64	.484
C5	80	3	4	290	3.62	.487
SumC	80	3	4	283	3.54	.502
D1	80	3	4	255	3.19	.393
D2	80	3	4	270	3.38	.487
D3	80	3	4	279	3.49	.503
D4	80	3	4	278	3.47	.503
SumD	80	3	4	285	3.56	.499
Total	80	3	4	313	3.91	.284
Valid N (listwise)	80					

งานด้านรายได้และภาษี





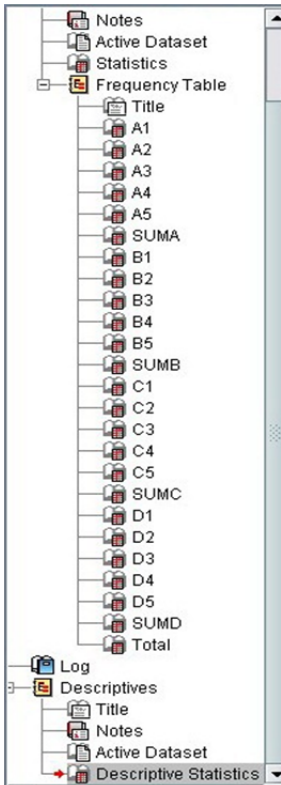
/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV MIN MAX.

➔ Descriptives

[DataSet1] C:\Users\admin\Documents\SPSS-Khaokoa-4.sav

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
A1	108	3	4	428	3.96	.190
A2	108	3	4	429	3.97	.165
SumA	108	4	4	432	4.00	.000
B1	108	3	4	424	3.93	.263
B2	108	3	4	426	3.94	.230
B3	108	4	4	432	4.00	.000
SumB	108	4	4	432	4.00	.000
C1	108	3	4	431	3.99	.096
C2	108	4	4	432	4.00	.000
C3	108	4	4	432	4.00	.000
C4	108	4	4	432	4.00	.000
C5	108	3	4	431	3.99	.096
SumC	108	4	4	432	4.00	.000
D1	108	3	4	427	3.95	.211
D2	108	3	4	425	3.94	.247
D3	108	3	4	429	3.97	.165
D4	108	3	4	426	3.94	.230
SumD	108	4	4	432	4.00	.000
Total	108	4	4	432	4.00	.000
Valid N (listwise)	108					

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
A1	37	3	5	153	4.14	.713
A2	37	3	5	158	4.27	.652
A3	37	3	5	165	4.46	.691
A4	37	3	5	166	4.49	.651
A5	37	3	5	158	4.27	.693
SUMA	37	4	5	158	4.27	.450
B1	37	3	5	151	4.08	.795
B2	37	3	5	150	4.05	.705
B3	37	3	5	150	4.05	.780
B4	37	2	5	154	4.16	.764
B5	37	2	5	159	4.30	.702
SUMB	37	4	5	152	4.11	.315
C1	37	3	5	157	4.24	.641
C2	37	3	5	156	4.22	.672
C3	37	2	5	151	4.08	.640
C4	37	3	5	161	4.35	.588
C5	37	3	5	155	4.19	.616
SUMC	37	4	5	157	4.24	.435
D1	37	3	5	150	4.05	.664
D2	37	3	5	151	4.08	.640
D3	37	3	5	152	4.11	.614
D4	37	2	5	149	4.03	.687
D5	37	2	5	152	4.11	.809
SUMD	37	3	5	145	3.92	.433
Total	37	4	5	153	4.14	.347
Valid N (listwise)	37					

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)



ภาคผนวก ค.

โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว (ขนาดกลาง)

โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว (ขนาดกลาง)

