



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เมื่อพิจารณางานบริการแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่

2.1 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.2 งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.3 งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.4 งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.5 งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ

ได้แก่ 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการใน 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เมื่อพิจารณางานบริการแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่

2.1 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.2 งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.3 งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.4 งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.5 งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ค

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษานี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรวรรณ สมหวัง

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	16
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการบริการ.....	23
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	45
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	83
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บแบบสอบถาม.....	109
รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย.....	110

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2	ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล.....	11
3	โครงสร้างและการจัดการองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	15
4	โมเดลช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ.....	34

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เขตการปกครองและจำนวนประชากร.....	10
2	ทฤษฎีจิตวิทยาและแนวทางการประยุกต์ทฤษฎีจิตวิทยาสำหรับงานบริการ.....	20
3	แนวคิดสังคมวิทยาและแนวทางการประยุกต์แนวคิดสังคมวิทยาสำหรับงานบริการ.....	22
4	การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพแบบภาพรวมและแบบแยกส่วน.....	32
5	การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ.....	35
6	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในสวนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี.....	44
7	จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	49
8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	51
9	จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน.....	55
10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน.....	56
11	จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่.....	60
12	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ).....	64
14	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ).....	66
15	จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	69
16	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	71
17	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในภาพรวม.....	75

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่น (local government) ถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองระบอบประชาธิปไตยและมีความสำคัญต่อการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่น ที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรมความเป็นอยู่และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ซึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั้งประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึงและตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการเรียกร้องของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่ต้องการมีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมาอย่างยาวนาน ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจจากส่วนกลาง (centralization) มาสู่การปกครองแบบกระจายอำนาจ (decentralization) มากขึ้น เพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจของท้องถิ่น และถือเป็นสถาบันฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (ธนิษฐา ชีมกระโทก, และอนุจิตร ชินสาร, 2559, หน้า 55)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางส่งเสริมการปกครองให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 281 ภายใต้อำนาจของมาตรา 1 กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ตามมาตรา 282 กำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศชาติเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ สำหรับการกำกับดูแลตามมาตรา 282 ที่กล่าวมานั้น ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ส่วนมาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้

กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น (รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธาติพิทย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย, และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์, 2560, หน้า 39)

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นั้น เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้ เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมืองด้วยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบลและหมู่บ้าน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2547, หน้า 1 - 2)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยดำเนินการซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะการบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่งพัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อยเช่นการส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัยการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นการส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น (วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ, 2563, หน้า 16 - 17)

องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอย้ายบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย และมีอำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16

สำหรับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้นนี้ จะต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบความ

ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ 4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร (เสกสรรค์ สนว, และคนอื่น ๆ, 2564, หน้า 46)

สำหรับการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานนอกที่เป็นกลางและมีความเป็นอิสระ มาดำเนินการศึกษา สำรวจ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะเป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน
3. งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
4. งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ)
5. งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่ศึกษาสำรวจในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา สํารวจ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการว่าด้วยมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สวนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีดังนี้ 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 7,978 คน จำนวน 2,081 ครัวเรือน รวมทั้งหมด 11 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล, 2565) ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เขามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 (กาสัถ เตชะชนหมาก, 2553, หน้า 93 - 94) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 500 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ตามขอบเขตงานจําสํารวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ มีระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2565

5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ งานบริการ 5 ด้าน

5.1.1 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1.2 ด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน

5.1.3 ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

5.1.4 ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ)

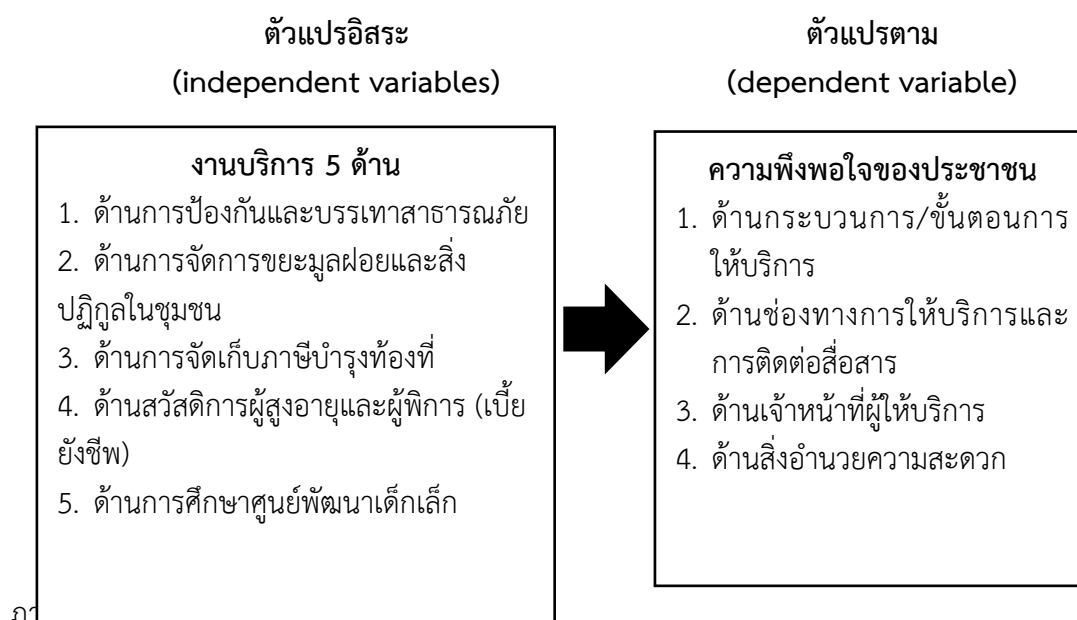
5.1.5 ด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่

- 5.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชน (ผู้รับบริการ) ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น ในส่วนงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีมิติการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ได้มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ

สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม มีความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง มีความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลมีความสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้รับทราบข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในส่วนงานบริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน
- 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ
- 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมทฤษฎี แนวคิด และรายงานทางการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยโดยกำหนดเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
 - 1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน
 - 1.2 ตราสัญลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล
 - 1.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล
 - 1.4 โครงสร้างและการจัดการองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 ลักษณะของการบริการ
 - 2.3 องค์ประกอบของการบริการ
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการบริการ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ
 - 3.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
 - 3.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
 - 3.4 ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
 - 4.1 มิติของคุณภาพการให้บริการ
 - 4.2 หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการ
 - 4.3 ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการให้บริการ
 - 4.4 การจัดการคุณภาพของการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล (2565) ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 เลขที่ 1/1 ตำบลชัยบาดาล อำเภอย้ายบบาล จังหวัดลพบุรี ห่างจากอำเภอย้ายบบาล ประมาณ 17 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 36.50 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 22,812.20 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลลำนารายณ์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลม่วงค่อม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	แม่น้ำป่าสักและเขตอำเภอลำลูกเกด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยหิน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะทางกายภาพเป็นที่ราบลุ่มติดแม่น้ำป่าสัก

1.3 ภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน	เริ่มประมาณเดือน	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มประมาณเดือน	มิถุนายน – ตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มประมาณเดือน	พฤศจิกายน – มกราคม

1.4 อาชีพประชากร

1) การเกษตร ปัจจุบันประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ประกอบอาชีพทางการเกษตรตามผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ พุทราสามรส การทำนา ทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ ยังประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไป

2) การประมง มีเกษตรกรที่ทำอาชีพประมง ประมาณ 50 ราย

3) การปศุสัตว์ เป็นการประกอบในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลัก และอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

1.5 จำนวนประชากร

จำนวนประชากรทั้งหมด 7,978 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 3,884 คน คิดเป็นร้อยละ 48.68 และเพศหญิง จำนวน 4,094 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 และมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,081 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ย 218.58 คน/ตารางกิโลเมตร

ตาราง 1 เขตการปกครองและจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
ตำบลชัยบาดาล					
1	บ้านชัยบาดาล	590	665	1,255	322

2	บ้านชัยบาดาล	263	261	524	126
3	บ้านชัยบาดาลยุคใหม่	383	407	790	205
4	บ้านถนนโค้ง	547	562	1,109	317
5	บ้านลำโกวิททอง	322	366	688	186
6	บ้านท่ามะกอกใน	379	355	734	176
7	บ้านเขาตะกุดรัง	398	400	798	210
8	บ้านท่ามะกอกนอก	279	337	616	153
ตำบลมะกอกหวาน					
1	บ้านท่าเสา	212	214	426	110
2	บ้านมะกอกหวาน	270	256	529	134
3	บ้านมะกอกหวาน	241	268	509	132
รวมทั้งสิ้น		3,884	4,094	7,978	2,081

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล (2565)

1.4 สภาพสังคม

ชาวบ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ชาวบ้านมีวิถีชีวิตแบบชนบท เรียบง่าย อยู่กันแบบเครือญาติ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยมีศาสนาเป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจของชาวบ้าน และในการดำเนินชีวิตของชาวบ้าน ได้มีการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของในหลวง เข้ามาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันด้วย

2. ตราสัญลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

2.1 ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล แสดงดังภาพ 2 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

พญานาค	เป็นสัญลักษณ์แห่งความยิ่งใหญ่ ความอุดมสมบูรณ์ และความมีวาสนา
พื้นน้ำ	มีความเชื่อว่าเป็นเมืองบาดาล เป็นที่อยู่อาศัยของพญานาค



ภาพ 2 ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล (2565)

2.2 วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล (2565) มีวิสัยทัศน์ ดังนี้

“ชุมชนเข้มแข็ง สร้างแหล่งเรียนรู้ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ดำรงชีวิตด้วยปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล, 2565)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติฯ : มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
 - 2.1 จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
 - 2.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้ง การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 - 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
 - 2.7 คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- 2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย
3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 68 ดังนี้
 - 3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
 - 3.2 ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- 3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12 การท่องเที่ยว
- 3.13 การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ : พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา

ผู้ด้อยโอกาส

ของท้องถิ่น

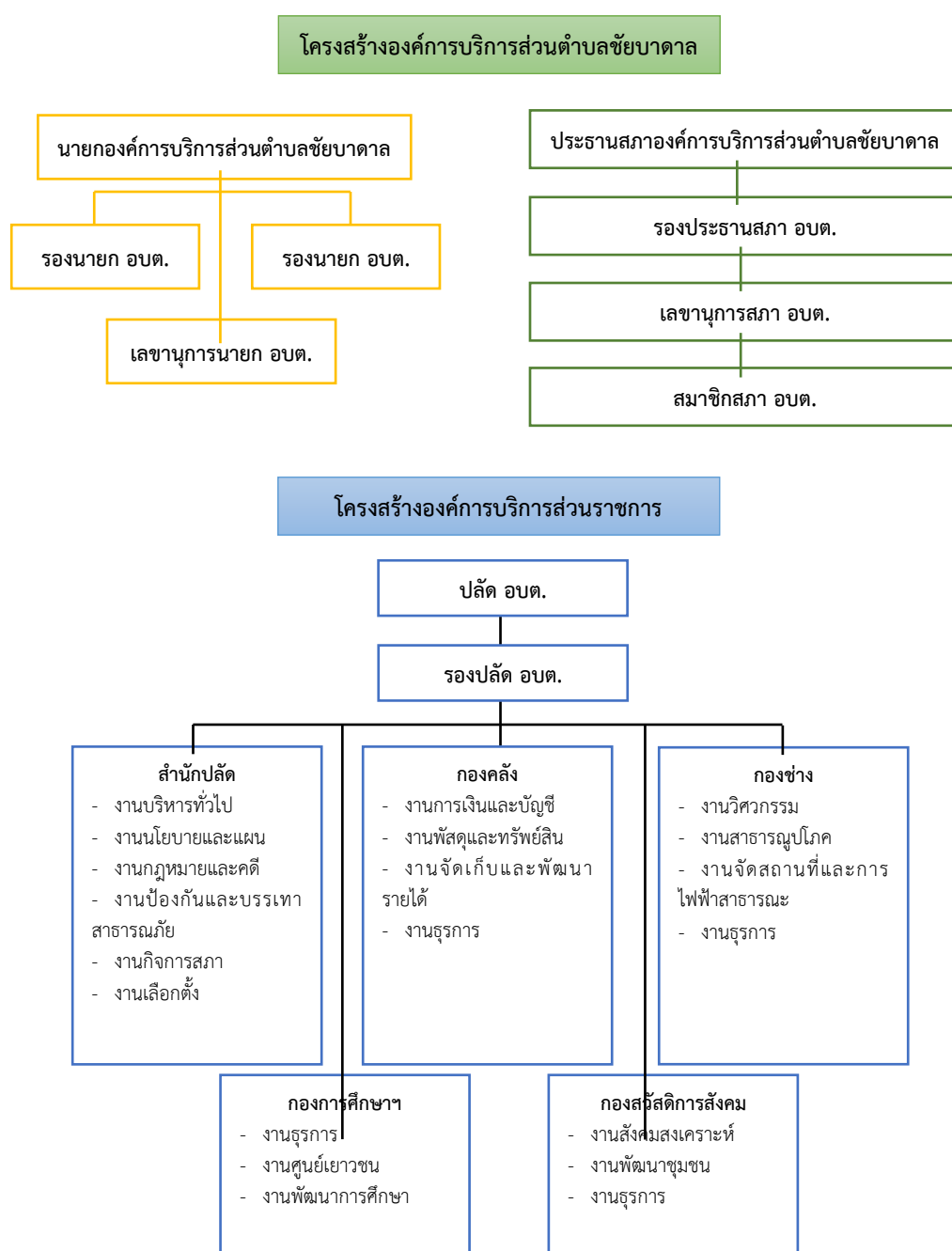
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

4. โครงสร้างและการจัดการองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเลือกตั้งนั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งนั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล, 2565)

- 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล : ฝ่ายนิติบัญญัติ
- 2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล: ฝ่ายบริหาร
- 3) พนักงานส่วนตำบล : ฝ่ายราชการประจำ
- 4) ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล: เป็นศูนย์กลางการพัฒนา และมีส่วนร่วมดำเนินการ
- 5) ฝ่ายกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล: นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด

โดยทั้ง 5 ฝ่ายต้อง มีส่วนรวมในการดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่อย่างสมดุล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงพัฒนาอย่างยั่งยืนและเข้มแข็ง .โดยโครงสร้างและการจัดการองค์กรของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล แสดงดังภาพ 3



ภาพ 3 โครงสร้างและการจัดการองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล

ที่มา: (องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล, 2565)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของผู้ให้บริการให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, หน้า 3) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่สามารถจับต้องได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกันและเสื่อมสลายง่าย

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 3) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมกระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

อนงก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 148) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่ประโยชน์ต่อผู้อื่น (hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีมิตรไมตรี

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 12) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

สมิต สัจฉกร (2555, หน้า 14) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือและได้รับการอำนวยความสะดวก

กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์ (2557, หน้า 1) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินการที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจด้วยการกระทำซึ่งไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งนี้ การบริการที่ดีนั้นจะเกิดจากความพร้อมของทรัพยากรองค์กร และระบบการบริหารจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2558, หน้า 12) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกระบวนการ และผลการปฏิบัติงานที่บุคคลให้ความสามารถพิเศษ (หรือทรัพยากรที่มีอยู่) ของตน (ซึ่งได้แก่ ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น) เพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่นหรือตนเอง

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 5) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรม หรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามรวมเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถเสนอและส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยสร้างคุณค่าและประโยชน์ที่จัดไว้ให้ตามเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจ และตัดสินใจเลือกใช้บริการในที่สุด ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขต่อการรับบริการนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเสนอและส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยสร้างคุณค่าและประโยชน์ที่จัดไว้ให้ตามเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

2. ลักษณะของการบริการ

กัตญญ หิรัญญสมบุรณ์ (2557, หน้า 1) อธิบายว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. การบริการไม่มีตัวตน (intangibility) เนื่องจากการบริการไม่มีความรูปธรรมที่สามารถสัมผัสด้วยประสาททั้งห้า กล่าวคือ มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ ไม่มีกลิ่น ไม่มีรส และไม่ได้ยิน ทำให้การบริการไม่สามารถถูกผู้รับบริการครอบครองเป็นเจ้าของได้อย่างถาวรเช่นเดียวกับการซื้อสินค้า ดังนั้น การบริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการได้รับรู้ผลของการปฏิบัติการบริการอย่างชัดเจนด้วยสิ่งที่เป็นรูปธรรม

2. บุคลากรผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการแยกจากกันไม่ได้ (inseparability) ในกิจกรรมการบริการนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องอยู่ในกระบวนการปฏิบัติการบริการด้วยกัน

3. การบริการเก็บรักษาเอาไว้ไม่ได้ (perishability) แม้การบริการจะสามารถเตรียมวัสดุและเครื่องมืออุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการไว้ครบถ้วน แต่ถ้าไม่มีผู้รับบริการในเวลานั้น ก็เกิดการว่างงานทั้งคนและอุปกรณ์เครื่องมือ ทำให้เกิดต้นทุนค่าใช้จ่าย

4. ระดับอุปสงค์ไม่คงที่แตกต่างกันไปแต่ละช่วงเวลา (fluctuating demand) อุปสงค์ของการบริการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลหรือตามช่วงเวลามากกว่าอุปสงค์ของสินค้า

5. การบริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน (variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าจะมีปัจจัยนำเข้าและคุณภาพของผลผลิตที่แน่นอนและเป็นมาตรฐาน การบริการแต่ละครั้งมีปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละคนที่อยู่ในกระบวนการบริการจะมีความนิยมพฤติกรรม และทัศนคติที่แตกต่างกัน

6. การบริการต้องอาศัยแรงงานในการปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ (labor-intensive) ความเชี่ยวชาญชำนาญงาน และฝีมือการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีผลโดยตรงต่อคุณภาพของการบริการนั้นเป็นอย่างมาก

7. การตั้งมาตรฐานและการวัดระดับคุณภาพฐานการบริการทำได้ยาก (difficult to evaluate for quality) การที่ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรงและทางอ้อม

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2558, หน้า 20 - 23) อธิบายว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะ 4 ประการ ได้แก่

1. การที่ไม่อาจจับต้องได้ (intangibility) ซึ่งการบริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็นการยากที่ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้

2. การที่คุณภาพไม่คงที่ หรือขาดความแน่นอน (heterogeneity/variability) คุณภาพของการบริการโดยทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากมักจะเกิดขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น พนักงานที่ให้บริการ ช่วงเวลา สถานที่ และวิธีการให้บริการ

3. การที่ไม่อาจแยกการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ (inseparability) โดยทั่วไปการบริการมักจะถูกเสนอขายก่อน และหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกัน (simultaneous production and consumption) โดยผู้รับบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการบริการนั้นด้วย

4. การที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) ซึ่งการบริการนั้นไม่สามารถถูกจัดเก็บรักษาไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญ ได้แก่ 1) การที่ไม่อาจจับต้องได้ 2) การที่คุณภาพไม่คงที่หรือขาดความแน่นอน 3) บุคลากรผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการแยกจากกันไม่ได้ 4) การที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ 5) ระดับอุปสงค์ไม่คงที่แตกต่างกันไปแต่ละช่วงเวลา 6) การบริการต้องอาศัยแรงงานในการปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ และ 7) การตั้งมาตรฐานและการวัดระดับคุณภาพฐานการบริการทำได้ยาก

3. องค์ประกอบของการบริการ

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 11 - 12) อธิบายว่า ความสำเร็จในการให้บริการประกอบด้วย 10 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก เพราะเป็นหน้าที่โดยตรงที่ผู้ให้บริการจะต้องพยายามกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (expectation) โดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการ รวมทั้งการสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อให้บริการได้ตรงและตอบสนองต่อความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด

3. ความพร้อมในการให้บริการ (readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการในแต่ละช่วงเวลา และโอกาสต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบการให้บริการด้วย

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (values) คุณภาพการให้บริการที่ดีและตรงกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่เกิดความคุ้มค่ากับผู้รับบริการเสมอ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค

6. ความสุภาพในการให้บริการ (courtesy) การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร แสดงถึงความมีอัธยาศัยและสร้างบรรยากาศของการให้บริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับการบริการที่เป็นระบบอย่างมีขั้นตอนตามลำดับที่ชัดเจน

8. ความเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้รับบริการจะต้องได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการก่อน ซึ่งเป็นความสามารถในการมอบการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญาได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

9. ความรวดเร็ว เป็นการแสดงถึงความตั้งใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการด้วยความกระตือรือร้นอย่างรวดเร็ว ต้อนรับ และการให้ช่วยเหลือ รวมทั้งแก้ไขปัญหาอย่างทันที มีการวางแผนการทำงานบริการระหว่างบุคคลและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

10. การรับประกัน เป็นการให้คำสัญญาว่า บุคคลที่ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีจริยธรรม และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งผู้รับบริการจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้ยังอาจแสดงถึงมาตรฐานขององค์กรนั้นด้วย

11. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งองค์ประกอบในข้อนี้เป็นการดูแลและเอาใจใส่ ให้บริการเฉพาะตามความเหมาะสมและความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เนื่องจาก ผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

4.1 ทฤษฎีจิตวิทยาที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้รับบริการ

นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, ประพนธ์ โอสธสัมพันธ์สุข, และธารดล ธาตาดุสิตา (2562, หน้า 94 - 96) อธิบายว่า จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์ ในสถานการณ์ต่าง ๆ องค์ความรู้ทางจิตวิทยาจึงมีหลากหลายสาขา ซึ่งในแต่ละสาขานั้น ก็มีวัตถุประสงค์การศึกษา รายละเอียด ผลลัพธ์ และแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์ที่ แตกต่างกันไป สำหรับทฤษฎีจิตวิทยาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม สรุปได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 ทฤษฎีจิตวิทยาและแนวทางการประยุกต์ทฤษฎีจิตวิทยาสำหรับงานบริการ

สาขาและทฤษฎีจิตวิทยา	ประเด็นสำคัญของทฤษฎี	แนวทางการประยุกต์ทฤษฎี
1. สาขาจิตวิทยามนุษยวิทยา (humanistic psychology) ได้แก่		
1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความจำเป็นของมนุษย์ (Maslow's hierarchy of needs)	ทฤษฎีนี้อธิบายระดับความจำเป็นของมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อ	ทั้งผู้บริหารและผู้ให้บริการสามารถประยุกต์ทฤษฎีนี้ในการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อวิเคราะห์ระดับความจำเป็นของ
1.2 ทฤษฎีความจำเป็นทาง	พฤติกรรมของมนุษย์	

อารมณ์หรือจิตใจ (Murry's psychogenic needs)		ผู้ให้บริการแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดหรือสร้างรูปแบบผลิตภัณฑ์บริการได้สอดคล้องกับความจำเป็นของผู้รับบริการนั้น
2. สาขาจิตวิทยาบุคลิกภาพ (personality psychology)		
2.1 ทฤษฎีการพัฒนาการทางบุคลิกภาพของอีริก เอช. อีริกสัน (Erik H. Erikson's psychosocial development)	จิตวิทยาบุคลิกภาพอธิบายสาเหตุและกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์ในแต่ละช่วงวัย ทฤษฎีของอีริกสันอธิบายว่าการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและการปรับตัวของแต่ละบุคคล	ผู้ให้บริการสามารถประยุกต์ทฤษฎีนี้เพื่อทำความเข้าใจบุคลิกภาพทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้รับบริการ ช่วยลดอคติในการให้บริการ และจะช่วยให้สามารถปรับตัวเข้ากับ ผู้รับ บริการ ได้นอกจากนี้ ผู้ให้บริการสามารถใช้ทฤษฎีนี้วิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎี

ตาราง 2 (ต่อ)

สาขาและทฤษฎีจิตวิทยา	ประเด็นสำคัญของทฤษฎี	แนวทางการประยุกต์ทฤษฎี
2. สาขาจิตวิทยาบุคลิกภาพ (personality psychology)		
		ระดับความจำเป็นของมนุษย์ เพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพตามรูปร่างของบุคคลโดยวิลเลียม เชลตรอน (William Sheldron's Constitutional theory)	จิตวิทยาบุคลิกภาพมุ่งศึกษาและสังเกตพัฒนาการของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อบุคลิกภาพสำหรับทฤษฎีของวิลเลียม เชลตรอนนั้น แบ่งบุคลิกภาพของบุคคลตามรูปร่างและลักษณะของร่างกาย กล่าวคือ บุคคลที่มีรูปร่างแตกต่างกัน ย่อมมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันด้วย บุคคลที่มีรูปร่างลักษณะเดียวกัน จะมีบุคลิกภาพที่ใกล้เคียงกัน	ผู้ให้บริการสามารถสังเกตรูปร่างของผู้รับบริการ แล้วทำนายบุคลิกภาพของผู้รับบริการตามทฤษฎีของวิลเลียม เชลตรอน การเข้าใจบุคลิกภาพของผู้รับบริการจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของบุคคลได้ จากนั้นจึงประยุกต์ทฤษฎีระดับความจำเป็นมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับบรรลุลความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้
3. จิตวิทยาสุขภาพ (health psychology)		
3.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบเอ-บี ของเมเยอร์ โพรด์แมน และเรย์ โรเซนแมน (Type A-Type B)	จิตวิทยาสุขภาพมุ่งเน้นการศึกษากระบวนการทางจิต และพฤติกรรมที่มีผลต่อสุขภาพ (psychological & behavioral)	ผู้ให้บริการสามารถประยุกต์ทฤษฎีนี้เพื่อทำความเข้าใจบุคลิกภาพของผู้รับบริการที่มีปัญหาเรื่องสุขภาพ ซึ่งความเข้าใจนี้จะช่วยลดอคติในการ

personality)	process) ทฤษฎีของเมเยอร์ โพรต์แมน และเรย์ โรเซนแมน อธิบายว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ หรือโรคบางประเภท	ให้บริการและช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถปรับตัวเข้ากับภาวะอารมณ์ที่ผันแปรตามสุขภาพของผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการสามารถนำทฤษฎีนี้วิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีระดับความจำเป็นของมนุษย์ เพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นและรูปแบบการบริการสำหรับผู้รับบริการแต่ละคนได้
--------------	--	--

ที่มา: นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, ฐิริวัจน์ เดชอุ่ม, ประพนธ์ โอสธสัมพันธ์สุข, และธารดล ธาดาดุสิตา (2562, หน้า 95 - 96)

4.2 แนวคิดสังคมวิทยาที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้รับบริการ

นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, ฐิริวัจน์ เดชอุ่ม, ประพนธ์ โอสธสัมพันธ์สุข, และธารดล ธาดา ดุสิตา (2562, หน้า 97 - 98) อธิบายว่า สังคมวิทยาเป็นศาสตร์ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของมนุษย์กับปัจจัยต่าง ๆ เนื้อหาสาระของสังคมวิทยาจึงครอบคลุมองค์ความรู้ที่กว้างขวางมาก เช่น สังคมและวัฒนธรรม การจัดระเบียบสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสังคม สังคมวิทยาชนบท ฯลฯ สำหรับแนวคิดสังคมวิทยาที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ ระดับความจำเป็น และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ (demographic factor) ของผู้รับบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับมิติวัฒนธรรม (cross cultural communication) โดยมีแนวทางการประยุกต์ใช้ แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 แนวคิดสังคมวิทยาและแนวทางการประยุกต์แนวคิดสังคมวิทยาสำหรับงานบริการ

สาขาและทฤษฎีจิตวิทยา	ประเด็นสำคัญของทฤษฎี	แนวทางการประยุกต์ทฤษฎี
ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคล ได้แก่ เพศ (gender) วงจรชีวิตครอบครัว (family life cycle) และช่วงชั้นทางสังคม (social stratification)	เพศ วงจรชีวิตครอบครัว และช่วงชั้นทางสังคม มีอิทธิพลต่อค่านิยม ทักษะ และบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งทั้งหมดเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดความต้องการของบุคคล	ผู้บริหารและผู้ให้บริการสามารถประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคล เพื่อทำความเข้าใจค่านิยม ทักษะ และบุคลิกภาพของผู้รับบริการ นอกจากนี้ สามารถบูรณาการแนวคิดนี้ร่วมกับทฤษฎีระดับความจำเป็นของมนุษย์ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
มิติวัฒนธรรม	แต่ละชนชาติมีวัฒนธรรมชาติ (national culture) ซึ่งกำหนดความคิด ความเชื่อ ค่านิยม วิถีชีวิต และพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของชาติตนเอง ซึ่งโดยส่วนใหญ่ย่อมมีความแตกต่าง	ผู้บริหารและผู้ให้บริการสามารถประยุกต์แนวคิดนี้ เพื่อเข้าใจความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และบุคลิกภาพเฉพาะชาติของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างในการให้บริการแก่คน

	จากวัฒนธรรมของชาติอื่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงอาจจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ มีอคติ และความขัดแย้งได้ในที่สุด ดังนั้น	ต่างชาติ และจะช่วยรักษาสสมดุลระหว่าง “การคงเป็นเชื้อชาติของตน” กับ “การเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง” นอกจากนี้ การเข้าใจ
--	---	--

ตาราง 3 (ต่อ)

สาขาและทฤษฎีจิตวิทยา	ประเด็นสำคัญของทฤษฎี	แนวทางการประยุกต์ทฤษฎี
มิติวัฒนธรรม	การศึกษาวัฒนธรรมเฉพาะหรือมิติวัฒนธรรมของแต่ละชนชาติจะช่วยให้เข้าใจวัฒนธรรมคนต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น	บุคลิกภาพเฉพาะเชื้อชาติ ยังนำมาบูรณาการกับทฤษฎีระดับความจำเป็นของมนุษย์ เพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการแต่ละชาติได้ดียิ่งขึ้น

ที่มา: นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, ประพนธ์ โอสธสัมพันธ์สุข, และธารตล ธาตาดุสิตา (2562, หน้า 97 - 98)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

อลิสรา รัตนไทรแก้ว (2552, หน้า 21) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึงระดับความรู้สึกและความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ถ้าการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือเกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ถ้าการบริการนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการจะรู้สึกทางลบ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

กุสุมา สุวรรณพงษ์ (2554, หน้า 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึงทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อการบริการ ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวผู้รับบริการ

วาริ บุขหมั่น (2555, หน้า 22) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง เจตคติและทัศนคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวกของผู้รับบริการที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 148) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 52) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

ณัฐปณีย์ เวียงสีมา (2557, หน้า 8 - 9) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการบริการ เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก

ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์ (2558, หน้า 21) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การประเมินการยอมรับโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังในตัวสินค้าและบริการที่ผู้รับบริการต้องการจากสิ่งที่จะได้จากการซื้อและการใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ

กุลธิดา ภาชนะ (2559, หน้า 19) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดีหรือมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อการได้รับบริการ โดยมีปัจจัยทั้งในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงปัจจัยด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

จิรพัชร สุตสงวน (2559, หน้า 8) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่ผู้ให้บริการกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน

ณัฐพร พุทธรศรี (2562, หน้า 10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของผู้รับบริการ ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองเป็นอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุดตรงกับที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อการบริการ ซึ่งเกิดจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น ถ้าการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือเกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ถ้าการบริการนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการจะรู้สึกทางลบ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 55 - 56) อธิบายว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะดังนี้

1. ความพึงพอใจในเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของ

ผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ผู้รับบริการจะมารับบริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง ดังนั้น สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับ (expectation) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (performance) กับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (unconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้น จะแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจกับความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวก จะแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าเป็นไปในทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลนั้นในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกในช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลนั้นก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกัน นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ เช่น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

3. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 150 - 151) อธิบายว่าความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้บริการต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะธำรงรักษาผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการบริหารจัดการการบริการแก่ผู้รับบริการ โดยต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยขั้นตอนแรกนั้น ผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ

เป้าหมายก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปนั้น ผู้ให้บริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือจากการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน มีใจรักและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพราะจะเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และส่งผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับการมารับบริการ โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการบริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานการบริการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารและผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยพัฒนาคุณภาพของการบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และพัฒนามาตรฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและมีความสามารถ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

4. ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมบัติ อารังสินถาวร (2561, หน้า 102 - 104) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีสร้างความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่

1. คุณค่าการรับรู้ (perceived value) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าจะต้องเสียไปเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่เป็นมาตรฐานที่ผู้รับบริการจะได้รับมาในช่วงของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งคุณค่าการรับรู้จะมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าจะตนเองได้รับคุณภาพการบริการมากหรือน้อยกว่าความคาดหวัง ถ้าค่าการรับรู้เป็นบวก จะหมายความว่าผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ ขณะเดียวกันถ้าคุณค่าการรับรู้เป็นลบ ผู้รับบริการจะรู้สึกไม่พึงพอใจ

2. คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ ตัวสินค้าและบริการเป็นการแลกเปลี่ยนหลักสำหรับการซื้อขายหรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ลักษณะของสินค้าและบริการจะมีผลกระทบหลักในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ลักษณะของสินค้าและบริการยังเป็นตัวหลักที่สำคัญของคุณภาพที่ผู้บริโภครับรู้ ซึ่งคุณภาพของสินค้าและบริการจะสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดแก่สินค้าและบริการอีกด้วย

3. การแบ่งปันข้อมูลที่รับรู้ (perceived information sharing) เป็นการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณได้แบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตัวผู้รับบริการอย่างเปิดเผย การแบ่งปันข้อมูลนี้ช่วยลดความไม่แน่นอนลง ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผู้ให้บริการมากขึ้น ซึ่งการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ มีความรู้ และเกิดความพึงพอใจ

4. ความคาดหวัง (expectation) เป็นการรวมความคิด ซึ่งผู้รับบริการคาดว่าผลลัพธ์จากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น จะทำให้ตนเองพอใจหรือไม่ ซึ่งผลงานวิจัยที่ผ่านมาหลายเรื่อง ที่ได้ศึกษาความคาดหวังของสินค้าและบริการที่ผู้รับบริการได้รับนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

5. อารมณ์จากการประเมิน (appraisal emotion) อารมณ์และความรู้สึกถูกนำมาศึกษาวิจัยในทางการตลาด โดยอารมณ์นี้จะถูกแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) อารมณ์ไปยังเป้าหมาย (goal-directed emotions) ซึ่งเป็นอารมณ์เฉพาะอันเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นเฉพาะอย่างหนึ่ง และ 2) อารมณ์จากการประเมิน ซึ่งเป็นอารมณ์ของผู้รับบริการที่มาจากการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้ อารมณ์จากการประเมินก็ได้รับการทดสอบในหลาย ๆ งานวิจัยที่ผ่านมาว่า อารมณ์จากการประเมินนี้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ดังนั้นการทำให้ผู้รับบริการเกิดอารมณ์ดี เมื่อมาใช้สินค้าและบริการก็ย่อมเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะอารมณ์นี้จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

6. ทักษคติไปยังพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการและผู้รับบริการย่อมต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน ดังนั้น ทักษคติ ความคุ้นเคย หรือความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานผู้ให้บริการย่อมมีบทบาทสำคัญที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม

7. ทักษคติไปยังองค์กรผู้ให้บริการ ซึ่งการบริการนั้น มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้น ผู้รับบริการจะใช้บริการประเมินบางอย่าง เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร และชื่อเสียงขององค์กร เป็นมุมมองที่ช่วยให้ผู้รับบริการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้น ทักษคติของผู้รับบริการไปยังองค์กรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรโดยรวม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

1. มิติของคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 106 - 107) อธิบายว่า มิติของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (tangibles) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidences) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ อาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งเครื่องแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น

3. ความรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นผู้รับบริการแล้ว ต้องรีบให้การต้อนรับและช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการ ทั้งนี้ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (assurance) หมายถึง การรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความสุภาพ และมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและมีความปลอดภัย

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ให้บริการด้วยความตั้งใจ มีความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ มุ่งเน้นการบริการและแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 33 - 34) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 มิติที่สำคัญ ดังนี้

1. ความมีตัวตน (tangibles) หมายถึง รูปลักษณ์ทางการกายภาพของการบริการที่ดี เช่น สถานที่มีความสวยงามและสะอาด มีที่นั่งรับรองผู้รับบริการอย่างเพียงพอ หรือมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน เป็นต้น

2. ความไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการและปฏิบัติงานให้บริการที่จะส่งมอบการบริการได้ตรงเวลา และให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้

3. ความเชื่อถือได้ (assurance) หมายถึง การที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไป และรู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ ทั้งนี้ความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานบริการและปฏิบัติงานให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน

4. การตอบสนองที่ทันใจ (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และปฏิบัติงานให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีและรวดเร็ว

5. ความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง ความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ที่หน่วยงานบริการและปฏิบัติงานให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2558, หน้า 191) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการมี 5 มิติที่สำคัญ ได้แก่

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (accurate performance) และไว้วางใจได้ (dependable)

2. ความมั่นใจ (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้ (credibility) และมีความมั่นคงปลอดภัย (security)

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ความใส่ใจ (empathy) หมายถึง ความสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (easy access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (good communication) และการเข้าใจลูกค้า (customer understanding)

5. การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (helpfulness)

สรุปได้ว่า มิติของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติที่สำคัญ ได้แก่ 1) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) 3) การตอบสนองที่ทันใจ (responsiveness) 4) การรับประกัน (assurance) และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (empathy)

2. หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการ

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 234 - 238) อธิบายว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้น จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ถูกต้องและสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่แท้จริง เพราะจะช่วยให้หน่วยงานบริการสามารถดำเนินกลยุทธ์ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างคุ้มค่า โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้น มีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. ประเมินทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะต้องกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เช่น เวลา ทรัพยากรที่ใช้ และพิจารณาประสิทธิผลของการบริการออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการประเมินนั้นจะต้องทำการประเมินทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการต่อไปได้

2. แยกพิจารณาการประเมินออกเป็นส่วน ๆ ว่าต้องการประเมินส่วนใด จะประเมินอะไร ระดับไหน เพื่อให้ได้ข้อมูลในแต่ละส่วน จากนั้นจึงนำผลการประเมินทั้งหมดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของการบริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ส่วนใดที่ขาดประสิทธิภาพหรือทำให้คุณภาพการให้บริการลดลงไป เช่น การพิจารณาแยกออกเป็นระบบปฏิบัติการหรือระดับบริหาร หรือการแยกประเมินออกเป็นแผนกหรือฝ่ายงานต่าง ๆ หรือแยกตามส่วนของผลงานที่ต้องการใช้การประสานงานของหลายหน่วยงานในองค์กรร่วมกัน เพื่อพิจารณาประสิทธิภาพของระบบ เป็นต้น

3. การประเมินจะต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินนั้น ๆ ให้ตรงกัน โดยเกณฑ์ที่กำหนดจะต้องมีมาตรฐานและสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ อาจกำหนดเป็นเกณฑ์ภายในขององค์กร หรือใช้เกณฑ์ที่เป็นสากลได้ ส่วนให้กำหนดยกเกณฑ์มาตรฐานจะมีหลักในการกำหนดที่เรียกว่า “SMART” ได้แก่

S Specific	เกณฑ์ที่กำหนดจะต้องเป็นเรื่องเฉพาะของงานนั้น ๆ
M Measurement	สามารถวัดผลออกมาได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
A Attainable	เกณฑ์นั้นต้องเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้จริง
R Reasonable	เกณฑ์นั้นต้องตั้งอยู่บนเหตุผลที่ถูกต้อง
T Time	เกณฑ์ที่กำหนดจะต้องมีการกำหนดช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

ในการให้บริการนั้น สิ่งที่ต้องประเมินก็คือ “พฤติกรรมบริการและผลิตภัณฑ์บริการ” ซึ่งโดยทั่วไปมักจะใช้ “มิติคุณภาพการให้บริการ” มาเป็นเกณฑ์ในการประเมินพฤติกรรมในการบริการ ซึ่งเรียกว่า RATER ได้แก่

R Reliability	การให้บริการจะต้องมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
A Assurance	การให้บริการจะต้องเป็นไปตามที่ได้ประกันไว้ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
T Tangibility	ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และพนักงานผู้ให้บริการ
E Empathy	ผู้ให้บริการต้องมีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
R Responsiveness	ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที

4. ข้อที่ควรคำนึงในการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ความถูกต้องของการประเมิน ผู้ทำการประเมินจะต้องให้ความสำคัญในประเด็นการวิเคราะห์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1) ระดับความเกี่ยวข้องของผู้รับบริการและระดับการปรับการบริการให้เข้ากับความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากในบางครั้งการปรับการบริการที่มีผู้รับบริการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นจะได้คุณภาพและรูปแบบการบริการที่มีความหลากหลาย ซึ่งจะทำให้แนวทางการประเมินย่อมแตกต่างกันไปตามสภาวะแวดล้อมของการบริการนั้น ๆ

2) ความซับซ้อนของปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกในกระบวนการบริการ ว่าที่ขั้นตอนต่าง ๆ มีปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกใด หากแยกวิเคราะห์เป็นแต่ละส่วนงานอาจทำให้มองเห็นประเด็นเชิงคุณภาพได้ง่าย แต่หากมองภาพรวมทุกกระบวนการเข้าด้วยกัน อาจจะทำให้วิเคราะห์ได้ยากขึ้น

3) แนวทางในการเลือกวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ การประเมินแยกส่วน และการประเมินภาพรวม ซึ่งทำให้ภาพของคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน การเลือกใช้จึงควรพิจารณาความเหมาะสมกับรูปแบบการบริการ โดยมีหลักในการเลือกแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพแบบภาพรวมและแบบแยกส่วน

ประเภทการประเมิน	ข้อดี	ข้อเสีย
------------------	-------	---------

แยกส่วน	- ทำให้ทราบถึงเหตุและผลที่ชัดเจนในการใช้ปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแต่ละขั้นตอน ซึ่งสามารถพิจารณาที่ละองค์ประกอบเพื่อที่จะประเมินวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของแต่ละขั้นตอน - สามารถกำหนดรูปแบบของผลตอบแทนในการทำงานที่แตกต่างกันได้	- การเลือกกลยุทธ์ในการบริหารแบบภาพรวมจะกระทำได้ยากเนื่องจากมีความหลากหลายของแนววิธีการจากแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน
ภาพรวม	- ทำให้ได้ผลการประเมินที่เป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กร - ทำให้สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ทางการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กร - ทำให้ทราบถึงอัตราการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกในภาพรวมทั้งหมด - สามารถกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจน	- ทำให้ไม่สามารถระบุปัญหาในการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในแต่ละขั้นตอนได้ - ต้องใช้ระบบการประเมินที่คล้ายคลึงกันในทุกส่วนขององค์กร ทำให้ไม่สามารถวัดคุณภาพแต่ละงานได้อย่างถูกต้อง

ที่มา: อนุก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 238)

3. ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการให้บริการ

อนุก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 239 - 240) อธิบายว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการจะมีกระบวนการในการประเมินอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งมี 6 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ (proposal) เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ทำการประเมินถึงข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมมานั้นว่าต้องการทราบอะไร แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่

1) การวิเคราะห์ภายใน เนื่องจากฝ่ายบริหารต้องทำการวิเคราะห์แบบ SWOT เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค/ปัญหาของการบริการ เพื่อการกำหนดกลยุทธ์ในการบริการหรือกำหนดผลตอบแทนการทำงานให้แก่พนักงาน รวมถึงความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มารับบริการ

2) การวิเคราะห์ภายนอก เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานการบริการ และการพยากรณ์แนวโน้มรูปแบบการบริการที่จะเกิดขึ้น

2. ความเกี่ยวข้องของบุคลากรทั้งหมดในองค์กร (relative) เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้อง จะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าใจถึงกระบวนการในการประเมิน แนวคิด วิธีการ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการประเมิน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและตระหนักถึงคุณค่าของการประเมิน และผู้ทำการประเมินต้องตระหนักถึงความสำคัญของการได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ในขั้นตอนนี้อาจดำเนินการผ่านการปฏิบัติงานปกติ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจไปตามบทบาท และหน้าที่ของแต่ละบุคคล ร่วมกับการใช้กลยุทธ์ทางการบริหารที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมมือกันทำงานอย่างจริงจังให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กร และเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

3. แบ่งกระบวนการออกเป็นขั้นตอน (decision step) โดยเน้นที่กระบวนการตัดสินใจ ในแต่ละขั้นตอน มีการระบุอำนาจในการตัดสินใจในขั้นตอนนี้ ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้มีบทบาทและความรับผิดชอบที่เหมาะสมและสามารถประเมินเป็นรายส่วนได้ง่าย

4. ระบุลักษณะการบริการที่ต้องการ (factor analysis) ในแต่ละขั้นตอน และระดับการตัดสินใจกำหนดปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก เกณฑ์มาตรฐาน และข้อจำกัดในการบริการ ขั้นตอนนี้ ๆ เพื่อหาตัวชี้วัดที่เหมาะสมว่าการบริการนั้นได้มีการดำเนินการไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อาจเป็นในด้านพฤติกรรมบริการ ประสิทธิภาพในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

5. เลือกรีวิววิเคราะห์ (analysis level) โดยคำนึงถึงระดับของการให้บริการ ความซับซ้อนของระบบ และรูปแบบการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับระบบ

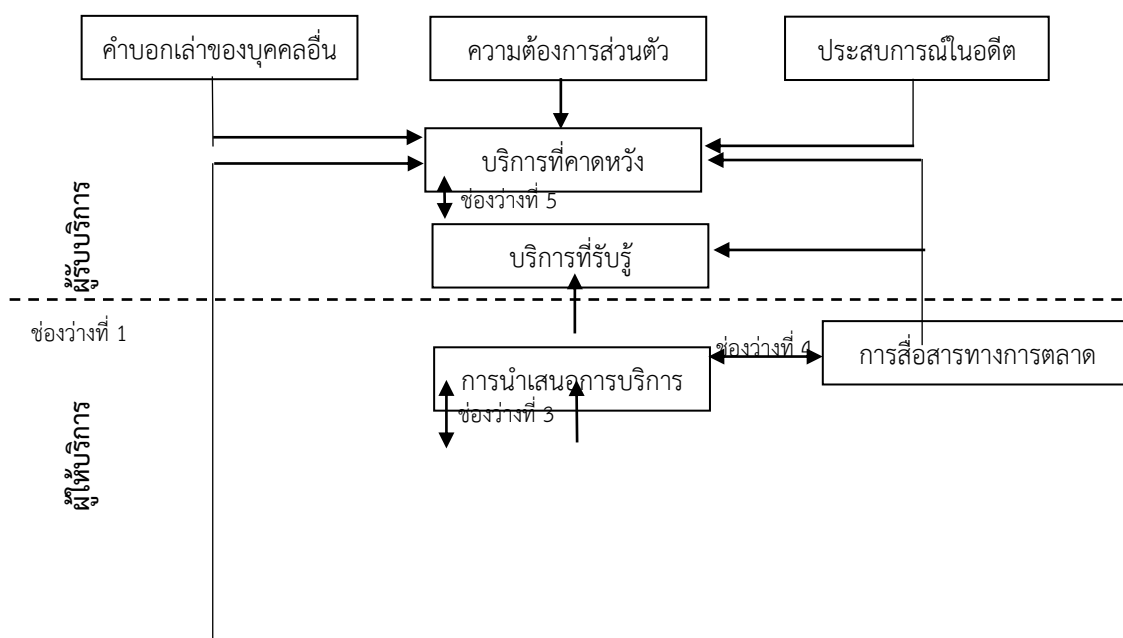
6. รายงานผล (report) เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการนั้น มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการเพียงใด และนำไปสู่การหารือในที่ประชุมบริหาร เพื่อวางนโยบายปรับปรุงแก้ไข หรือส่งเสริมให้การบริการนั้นตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่การปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการให้รับรู้การบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป

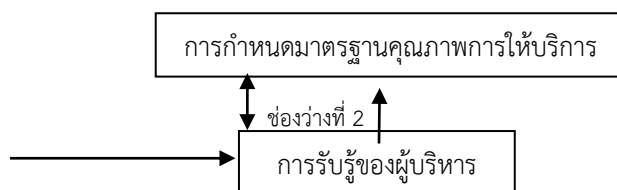
4. การจัดการคุณภาพของการบริการ

ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2558, หน้า 191) อธิบายว่า ความสำเร็จของการบริการจะขึ้นอยู่กับ “การจัดการคุณภาพการให้บริการ” ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่สำคัญ 2 ด้าน ดังนี้

1. การศึกษาช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ (The Service Quality Gap)

หมายถึง การค้นหาสาเหตุที่ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานบริการสามารถทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาการบริการ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล





ภาพ 4 โมเดลช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ
ที่มา: อีริคตี นวรัตน์ ณ อยุธยา (2558, หน้า 194)

ทั้งนี้ ความล้มเหลวของการบริการโดยทั่วไปนั้น มักจะเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- ช่องว่างที่ 1 ฝ่ายบริหารไม่ทราบถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ช่องว่างที่ 2 มาตรฐานคุณภาพของการให้บริการที่องค์กรกำหนดขึ้นไม่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- ช่องว่างที่ 3 การให้บริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการ ให้บริการที่องค์กรกำหนดไว้
- ช่องว่างที่ 4 บริการที่นำเสนอให้กับผู้รับบริการไม่เป็นไปตามสัญญาที่ให้ไว้
- ช่องว่างที่ 5 บริการที่ผู้รับบริการรับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้

2. การลดช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ (Closing the Service Quality Gap)

หมายถึง การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ แนวทางที่ถูกต้องในการแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นจะมาจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการ ให้บริการทั้ง 5 สาเหตุหลัก แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ

ปัญหาคุณภาพการให้บริการ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไข
The Management Perception GAP (Gap 1) ผู้บริหารมีการรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง	- ผู้บริหารได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง - การตีความหมายข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด - ขาดการวิเคราะห์อุปสงค์ - ปัญหาการสื่อสารในแนวตั้งระหว่างพนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการ - ความซับซ้อน (ระดับ) การบริหารภายในองค์กร	- เรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ - หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการโดยการวิจัย การรับข้อร้องเรียน ฯลฯ - ผู้บริหารควรหาทางติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง - ปรับปรุงโครงสร้างและระบบการสื่อสารภายในองค์กร
The Quality Specification Gap (Gap 2) มาตรฐานคุณภาพของการบริการ	- ความผิดพลาดในกระบวนการวางแผน หรือการบริหารจัดการ - การวางแผนไม่ดีและไม่เพียงพอ	- กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ถูกต้อง - ผู้บริการต้องเอาใจใส่ใน

ที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่ฝ่ายบริหารรับรู้	- การกำหนดเป้าหมายขององค์กรไม่ชัดเจน - ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพอย่างจริงจัง - ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ/ควบคุม - วัดผลการทำงานและแจ้งให้พนักงานได้รับทราบ - ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี
--	--	---

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาคุณภาพการให้บริการ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไข
The Service Delivery Gap (Gap 3) การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่องค์กรกำหนดไว้	- มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ซับซ้อนหรือเข้มงวดเกินไป (ขาดความยืดหยุ่น) - พนักงานไม่เห็นด้วยกับมาตรฐานที่กำหนด - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร - มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้อง/ส่งเสริมเทคโนโลยีและระบบการให้บริการที่มีอยู่ - ปัญหาในการจัดการระบบการปฏิบัติการบริการ	ทำให้การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน - กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน ทำท่าย มีความยืดหยุ่นเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ - ทำให้พนักงานเข้าใจและยอมรับมาตรฐาน - กำหนดบทบาทของพนักงานให้ชัดเจน - ปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เช่น การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การให้อำนาจหน้าที่ และการจูงใจ - สร้างระบบการทำงานเป็นทีม
The Marketing Communication Gap (Gap 4) การนำเสนอบริการให้กับผู้รับบริการไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญากับผู้รับบริการไว้	- การวางแผนการสื่อสารขององค์กรไม่ได้คำนึงถึงการปฏิบัติการให้บริการที่เป็นจริง - ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างการสื่อสารไปยังผู้รับบริการและการปฏิบัติการบริการ - การสื่อสารไปยังผู้รับบริการมักจะมีแนวโน้มที่ให้ข้อมูลเกินจริง จึงไม่สามารถทำให้เป็นไปได้ - การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน แต่การสื่อสารยึดมาตรฐานที่กำหนดไว้เป็นหลัก	ทำให้การให้บริการเป็นไปตามสัญญา - ให้ฝ่ายปฏิบัติงานบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนการสื่อสาร - สร้างระบบการประสานงานที่ดีในองค์กร - ควบคุมดูแลการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ - สร้างความคาดหวังที่ถูกต้องให้กับผู้รับบริการ โดยการให้ข้อมูลที่เป็นจริง

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาคุณภาพการให้บริการ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไข
The Perceived Service Quality Gap (Gap 5) บริการที่ผู้รับบริการรับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้	เกิดจากการสาเหตุต่าง ๆ ใน Gap 1 - 4 ทำให้ - ผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพไม่ดี - ผู้รับบริการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ดี - ภาพลักษณ์ขององค์กรแย่งลง - สูญเสียผู้รับบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันและโอกาสที่จะแสวงหา “ผู้มุ่งหวัง” ในอนาคต	แก้ไขปัญหาที่เกิดจาก Gap 1 - 4

ที่มา: อธิรติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2558, หน้า 195 - 197)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด และ 2) เสนอข้อเสนอแนะต่อการรับบริการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการบริการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางปิดรับผิดชอบ จำนวน 219 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการในช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน 2556 ที่มาใช้บริการ ณ งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 5 ฝ่ายงาน มีดังนี้ 1) งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก 2) งานการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ใน

ระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด 3) งานการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด 4) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด และ 5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด

จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และปิยวัช วสุสิริกุล (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2561 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 98.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.80 สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 งานเรียงตามลำดับได้ดังนี้ งานขออนุญาตก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 98.00 งานจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 97.20 งานขึ้นทะเบียนและจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.42 งานชำระภาษี ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.82 และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.82 ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในประเด็นของสาธารณูปโภค ด้านถนนและทางเท้า ไฟฟ้าและแสงสว่าง การกำจัดขยะ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2561, บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.15 ระดับ 8 คะแนน 2) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 เท่ากับ 9 คะแนน 2) งานด้านการประปา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เท่ากับ 9 คะแนน 3) งานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.40 เท่ากับ 8 คะแนน และ 4) งานด้านภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.60 เท่ากับ 8 คะแนน

ชัยรัตน์ ไตศิลา (2563, บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา ตำบลลำพญา อำเภอมะนัง จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาอันดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอมะนังนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ งานจัดเก็บรายได้ (ภาษีอากร) งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ งานป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอมะนังนครปฐม จังหวัดนครปฐม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และผู้วิจัยใช้สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสำรวจ โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า งานจัดเก็บรายได้(ภาษีอากร) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา ได้แก่ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 งานป้องกัน

และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.10 และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร พบว่ามีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บค่าน้ำประปา) คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) คิดเป็นร้อยละ 96.10 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสาธารณสุข (การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ดวงพร เทียนถาวร, ธัญญา พากเพียร, สยาม ประจตุหะศรี, มติ นารารมย์, และปาณิสรา ประจตุหะศรี (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ 3) งานด้านทะเบียน และ 4) งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 4,905 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 ราย ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวมในเขตพื้นที่ครอบคลุม 7 หมู่บ้าน และโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามแบบวัดมาตราส่วน ประเมินค่า (rating scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบสอบถาม ผลการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลสองดาว โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.43 งานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 94.55 รองลงมาคือ งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว คิดเป็นร้อยละ 93.35 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 89.30 และงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 88.50

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2563, บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจาก 13 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ ในวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.70 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20 3) งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.00 และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 93.70 โดยในภาพรวมและรายด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 94.80 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.50 และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 94.00

สรุปได้ว่าการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา สํารวจ และประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน 3) งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) และ 5) งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 7,978 คน จำนวน 2,081 ครัวเรือน รวมทั้งหมด 11 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล, 2565) ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ตั้งแต่ช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เขามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.5 (กาสั๊ก เต๊ะซันหมาก, 2553, หน้า 93 - 94) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 500 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ตามขอบเขตงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตาราง 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในสวนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

งานบริการ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100
2. งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน	100

3. งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	100
4. งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ)	120
5. งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	80
รวม	500

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล (2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (check list) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามนี้เป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดง 5 ระดับคะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 74 - 75)

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (opened-end form)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรด้านต่าง ๆ

2. กำหนดกรอบแนวคิดจากตัวแปรที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สำหรับตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามตรวจสอบรายการ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสอบถามปลายเปิด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของแบบสอบถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แล้ววิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (item objective congruence index: IOC) โดยค่าดัชนีที่ได้จะต้องมีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.00 (กาสีก เต๊ะขันหมาก, 2553, หน้า 139 - 141) ถ้าหากมีบางข้อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบที่ได้ปรับปรุงแก้ไข ให้มีความเที่ยงตรงแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากการทดลองใช้ทุกฉบับ มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (กาสีก เต๊ะขันหมาก, 2553, หน้า 144) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 30 ฉบับ เท่ากับ 0.707

3. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้แล้ว มาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด โดยแจกให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตามส่วนงานบริการ ดังนี้

- 1.1 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน
- 1.2 งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน จำนวน 100 คน
- 1.3 งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 100 คน
- 1.4 งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 120 คน
- 1.5 งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 80 คน

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบจำนวน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (ธำนิษฐา ศิลปจักร, 2563, หน้า 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมา แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง (sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นรายด้านและภาพรวม ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ได้แก่

1. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน
3. งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุง
4. งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ)
5. งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	36	36.00
2) หญิง	64	64.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 24 ปี	17	17.00
2) 25 - 34 ปี	19	19.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
2. อายุ		
3) 35 - 44 ปี	13	13.00
4) 45 - 54 ปี	24	24.00
5) 55 - 64 ปี	16	16.00
6) 65 ปีขึ้นไป	11	11.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา	10	10.00

2) มัธยมศึกษาตอนต้น	11	11.00
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	35	35.00
4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	19	19.00
5) ปริญญาตรี	21	21.00
6) ปริญญาโท	4	4.00
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	17.00
2) พนักงานบริษัท	5	5.00
3) รับจ้างทั่วไป	47	47.00
4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	3	3.00
5) เกษตรกร	1	1.00
6) เกษียณ/ข้าราชการบำนาญหรือบำนาญ	2	2.00
7) นักเรียน/นักศึกษา	15	15.00
8) ว่างาน	10	10.00

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 45 - 54 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นรายด้านและภาพรวม ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 8

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.95	0.22	มากที่สุด	99.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.34	0.48	มาก	86.80	8

3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
รวมเฉลี่ย	4.71	0.14	มากที่สุด	94.20	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.47	0.50	มาก	89.40	8
2. มีการประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน รวดเร็ว และเข้าใจง่าย	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง	4.84	0.37	มาก	96.80	10

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
4. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
5. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	4.66	0.48	มากที่สุด	93.20	9
รวมเฉลี่ย	4.67	0.17	มากที่สุด	93.40	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10

เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

รวมเฉลี่ย	4.76	0.15	มากที่สุด	95.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีคุณภาพ ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.50	0.50	มากที่สุด	90.00	8
2. อุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือมีจำนวนเพียงพอต่องานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. มีการเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรอุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. มีระบบแจ้งเตือนภัยที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. มีระบบการเข้าเวรตรวจตราและเฝ้าระวังสาธารณภัย	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60	9
รวมเฉลี่ย	4.70	0.17	มากที่สุด	94.00	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.71	0.08	มากที่สุด	94.20	9

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา ได้แก่ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันทั่วทั้งที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือมีจำนวนเพียงพอต่องานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีระบบแจ้งเตือนภัยที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีการเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรอุปกรณ์ และเครื่องมือในการช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

1. เจ้าหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือดีมาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00
2. เจ้าหน้าที่มาช่วยเหลืออย่างรวดเร็วมาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	36	36.00
2) หญิง	64	64.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 24 ปี	17	17.00
2) 25 - 34 ปี	19	19.00
3) 35 - 44 ปี	13	13.00
4) 45 - 54 ปี	24	24.00
5) 55 - 64 ปี	16	16.00
6) 65 ปีขึ้นไป	11	11.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา	10	10.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	11	11.00
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	35	35.00
4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	19	19.00
5) ปริญญาตรี	21	21.00
6) ปริญญาโท	4	4.00
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	17.00
2) พนักงานบริษัท	5	5.00
3) รับจ้างทั่วไป	47	47.00
4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	3	3.00
5) เกษตรกร	1	1.00
6) เกษียน/ข้าราชการบำนาญหรือบำนาญ	2	2.00
7) นักเรียน/นักศึกษา	15	15.00
8) ว่างาน	10	10.00

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 45 - 54 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นรายด้านและภาพรวม ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 10

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.95	0.22	มากที่สุด	99.00	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.34	0.48	มากที่สุด	86.80	8
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและ รวดเร็ว	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
รวมเฉลี่ย	4.71	0.14	มากที่สุด	94.20	9

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.47	0.50	มาก	89.40	8
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ	4.66	0.48	มากที่สุด	93.20	9

เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง
ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

รวมเฉลี่ย	4.67	0.17	มากที่สุด	93.40	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
รวมเฉลี่ย	4.76	0.15	มากที่สุด	95.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีจำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยที่เพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน	4.50	0.50	มากที่สุด	90.00	9
2. ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
ตาราง 10 (ต่อ)					
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. มีจำนวนรถเก็บขยะมูลฝอยมีเพียงพอต่อปริมาณขยะในชุมชน	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. รถเก็บขยะมูลฝอยมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
5. สถานที่จัดวางถังรองรับขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมและสะอาด	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60	9
รวมเฉลี่ย	4.70	0.17	มากที่สุด	94.00	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.71	0.08	มากที่สุด	94.20	9

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน โดยรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รถเก็บขยะมูลฝอยมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีจำนวนรถเก็บขยะมูลฝอยมีเพียงพอต่อปริมาณขยะในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) แสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	42	42.00
2) หญิง	58	58.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 24 ปี	11	11.00
2) 25 - 34 ปี	37	37.00
3) 35 - 44 ปี	37	37.00
4) 45 - 54 ปี	15	15.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา	3	3.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	24	24.00
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	49	49.00
4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	16	16.00
5) ปริญญาตรี	8	8.00
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
2) พนักงานบริษัท	27	27.00
3) รับจ้างทั่วไป	39	39.00
4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.00
5) เกษตรกร	12	12.00
6) นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 25 - 34 ปี และกลุ่มอายุ 35 - 44 ปี กลุ่มละเท่ากัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นรายด้านและภาพรวม ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 12

ตาราง 12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	0.49	มากที่สุด	92.60	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.45	0.50	มากที่สุด	89.00	8
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและ รวดเร็ว	4.45	0.50	มาก	89.00	8
รวมเฉลี่ย	4.59	0.21	มากที่สุด	91.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.54	0.50	มากที่สุด	90.80	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด	91.20	9

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	คะแนน
-------------------------------	-----------	------	-------	--------	-------

คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล			ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.46	0.50	มาก	89.20	8
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.41	0.49	มาก	88.20	8
รวมเฉลี่ย	4.52	0.20	มากที่สุด	90.40	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.47	0.50	มาก	89.40	8
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง	4.57	0.50	มากที่สุด	91.40	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อม ในการให้บริการ	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	0.50	มาก	89.80	8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.41	0.49	มาก	88.20	8
รวมเฉลี่ย	4.50	0.20	มากที่สุด	90.00	8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ สภาพแวดล้อมดี	4.43	0.50	มาก	88.60	8
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.48	0.50	มาก	89.60	8
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.40	0.49	มาก	88.00	8

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60	9

5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.48	0.50	มาก	89.60	8
รวมเฉลี่ย	4.46	0.22	มาก	89.20	8
ความพึงพอใจโดยรวม	4.52	0.13	มากที่สุด	90.40	9

จากตาราง 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เปี้ยยังชีพ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) แสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เปี้ยยังชีพ)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	58	48.33
2) หญิง	62	51.67

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
2. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา	6	5.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	15	12.50
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	18.33
4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	26	21.67
5) ปริญญาตรี	32	26.67
6) ปริญญาโท	13	10.83
7) สูงกว่าปริญญาโท	6	5.00
3. อาชีพ		
1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	23.33
2) พนักงานบริษัท	16	13.33
3) รับจ้างทั่วไป	40	33.33
4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	19	15.83
5) เกษตรกร	6	5.00

6) เกษียณ/ข้าราชการบำนาญหรือบำนาญ	1	0.83
7) นักเรียน/นักศึกษา	7	5.83
8) ว่างาน	3	2.50

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีเป็นรายด้านและภาพรวม ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 14 ตาราง 14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.47	0.50	มาก	89.40	8
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและ รวดเร็ว	4.66	0.49	มากที่สุด	93.20	9
รวมเฉลี่ย	4.68	0.23	มากที่สุด	93.60	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม	4.63	0.54	มากที่สุด	92.60	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80	9
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.59	0.54	มากที่สุด	91.80	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง	4.53	0.55	มากที่สุด	90.60	9

ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

รวมเฉลี่ย	4.58	0.28	มากที่สุด	91.60	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.63	0.52	มากที่สุด	92.60	9

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.58	0.53	มากที่สุด	91.60	9
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.48	มากที่สุด	94.60	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.68	0.50	มากที่สุด	93.60	9
รวมเฉลี่ย	4.67	0.28	มากที่สุด	93.40	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.62	0.51	มากที่สุด	92.40	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
5. มีเอกสารและตัวอย่างการกรอกข้อมูลในเอกสาร/ มีบริการกรอกข้อมูลให้	4.63	0.52	มากที่สุด	92.60	9
รวมเฉลี่ย	4.66	0.24	มากที่สุด	93.20	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.65	0.14	มากที่สุด	93.00	9

จากตาราง 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา ได้แก่ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และมีเอกสารและตัวอย่างการกรอกข้อมูลในเอกสาร/ มีบริการกรอกข้อมูลให้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) แสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 80)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	10	12.50
2) หญิง	70	87.50
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 24 ปี	4	5.00
2) 25 - 34 ปี	11	13.75
3) 35 - 44 ปี	43	53.75
4) 45 - 54 ปี	13	16.25
5) 55 - 64 ปี	8	10.00
6) 65 ปีขึ้นไป	1	1.25
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา	2	2.50
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1.25
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	22.50
4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	7	8.75
5) ปริญญาตรี	21	26.25

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 80)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
6) ปริญญาโท	31	38.75
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	55.00
2) พนักงานบริษัท	5	6.25
3) รับจ้างทั่วไป	22	27.50
4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	1	1.25
5) เกษตรกร	1	1.25

6) เกษียณอายุ/ข้าราชการบำเหน็จหรือบำนาญ	3	3.75
7) นักเรียน/นักศึกษา	3	3.75
8) ว่างาน	1	1.25

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 35 - 44 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีเป็นรายด้านและภาพรวม ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 16

ตาราง 16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ	4.48	0.50	มาก	89.60	8
2. มีการจัดอาหารกลางวัน น้ำดื่ม และอาหารว่างที่มีประโยชน์ครบ 5 หมู่ สะอาด และปลอดภัย ส่งเสริมให้เด็กมีภาวะโภชนาการสมวัย	4.19	0.39	มาก	83.80	8
3. มีการจัดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย ความเหมาะสมกับวัยของเด็ก	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
4. มีการจัดอุปกรณ์ เครื่องใช้ และของที่จำเป็นสำหรับเด็กทุกคน	4.44	0.50	มาก	88.80	8
รวมเฉลี่ย	4.49	0.20	มาก	89.80	8
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความ	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60	9

เข้าใจอันดีระหว่างพ่อแม่/ผู้ปกครอง และชุมชน (เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

2. มีการจัดกิจกรรมที่พ่อแม่/ผู้ปกครอง/ครอบครัว และชุมชนมีส่วนร่วม เช่น เข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญ กิจกรรมงานกีฬา งานแข่งขันวิชาการ เป็นต้น	4.59	0.50	มากที่สุด	91.80	9
3. มีการจัดกิจกรรมที่พ่อแม่/ผู้ปกครอง/ครอบครัว และชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเพื่อจัดหาสื่อการเรียนการสอนหรือทุนการศึกษา	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
4. มีการจัดการประชุมผู้ปกครอง เพื่อรับฟัง แลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูล ในการพัฒนาศูนย์ (เช่น การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.59	0.50	มากที่สุด	91.80	9
5. มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (เช่น ฐานข้อมูลเด็กและผู้ปกครอง)	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
รวมเฉลี่ย	4.62	0.18	มากที่สุด	92.40	9
ด้านบุคลากร					
1. ครู/ผู้ดูแลเด็กมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีทางการศึกษา	4.56	0.50	มากที่สุด	91.20	9
2. ครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุนมีจำนวน เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนเด็กแต่ละห้อง	4.59	0.50	มากที่สุด	91.80	9
3. ครู/ผู้ดูแลเด็ก มีความรู้ ความสามารถและ ทักษะในการจัดการเรียนการสอนอย่างมี ประสิทธิภาพและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
4. ครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุน แต่งกาย เรียบร้อยและสุภาพ	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20	9
5. ครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุน ให้บริการ ด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมใน	4.69	0.47	มากที่สุด	93.80	9

การให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง

6. ครู/ผู้ดูแลเด็ก มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60	9
รวมเฉลี่ย	4.61	0.17	มากที่สุด	92.20	9

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ รวมทั้งมีความปลอดภัยสำหรับเด็ก	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
2. มีการจัดระบบป้องกันภัยทั้งจากเหตุฉุกเฉิน (อัคคีภัย/ภัยพิบัติ) และจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80	9
3. การจัดอาคาร (ห้องเรียน ห้องพยาบาล และห้องทำกิจกรรม) มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	9
4. มีการจัดการระบบสุขาภิบาลที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ ครอบคลุมถึงสถานที่ประกอบอาหาร น้ำดื่ม น้ำใช้ กำจัดขยะ และพานะนำโรคภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.69	0.47	มากที่สุด	93.60	9
5. มีการจัดตกแต่งห้องและอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมกับจำนวนและการเรียนรู้ของเด็ก	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
6. มีสนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นที่เพียงพอ ได้มาตรฐาน มีสภาพการใช้งานที่ดี และปลอดภัย	4.66	0.48	มากที่สุด	93.20	9
รวมเฉลี่ย	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.60	0.10	มากที่สุด	92.00	9

จากตาราง 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย ความเหมาะสมกับวัยของเด็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ มีการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และมีการจัดอาหารกลางวัน น้ำดื่ม และอาหารว่างที่มีประโยชน์ครบ 5 หมู่ สะอาด และปลอดภัย ส่งเสริมให้เด็กมีภาวะโภชนาการสมวัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.30

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมที่พ่อแม่/ผู้ปกครอง/ครอบครัว และชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเพื่อจัดหาสื่อการเรียนการสอนหรือทุนการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา ได้แก่ มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (เช่น ฐานข้อมูลเด็กและผู้ปกครอง) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีการจัดกิจกรรมที่พ่อแม่/ผู้ปกครอง/ครอบครัว และชุมชนมีส่วนร่วม เช่น เข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญ กิจกรรมงานกีฬา งานแข่งขันวิชาการ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และมีการจัดการประชุมผู้ปกครอง เพื่อรับฟัง แลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศูนย์ (เช่น การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุน ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา ได้แก่ ครู/ผู้ดูแลเด็ก มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุน แต่งกายเรียบร้อยและสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดอาคาร (ห้องเรียน ห้องพยาบาล และห้องทำกิจกรรม) มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา ได้แก่ มีการจัดตกแต่งห้องและอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมกับจำนวนและการเรียนรู้ของเด็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีการจัดการระบบสุขาภิบาลที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ ครอบคลุมถึงสถานที่ประกอบอาหาร น้ำดื่ม น้ำใช้ กำจัดขยะ และพาหนะนำโรคภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็ก
เล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 17

ตาราง 17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชัยบาดาล ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.14	มากที่สุด	94.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.67	0.17	มากที่สุด	93.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.15	มากที่สุด	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.17	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	4.71	0.08	มากที่สุด	94.20	9
งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน					
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.14	มากที่สุด	94.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.67	0.17	มากที่สุด	93.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.15	มากที่สุด	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.17	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	4.71	0.08	มากที่สุด	94.20	9

ตาราง 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่					
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.21	มากที่สุด	91.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.52	0.20	มากที่สุด	90.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.20	มากที่สุด	90.00	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.22	มาก	89.20	8

รวมเฉลี่ย	4.52	0.13	มากที่สุด	90.40	9
งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เปี้ยยังชีพ)					
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.23	มากที่สุด	93.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.58	0.28	มากที่สุด	91.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.28	มากที่สุด	93.40	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.24	มากที่สุด	93.20	9
รวมเฉลี่ย	4.65	0.14	มากที่สุด	93.00	9
งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.49	0.20	มาก	89.80	8
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.62	0.18	มากที่สุด	92.40	9
3. ด้านบุคลากร	4.61	0.17	มากที่สุด	92.20	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.19	มากที่สุด	93.60	9
รวมเฉลี่ย	4.60	0.10	มากที่สุด	92.00	9
รวมงานบริการทั้ง 5 ด้าน	4.64	0.08	มากที่สุด	92.80	9

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณางานบริการแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่

อันดับ 1 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

อันดับ 2 งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เปี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

อันดับ 3 งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

อันดับ 4 งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

สำหรับข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือดีมาก
2. เจ้าหน้าที่มาช่วยเหลืออย่างรวดเร็วมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยขอแนะนำโดยแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณางานบริการแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่

อันดับ 1 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

อันดับ 2 งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

อันดับ 3 งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

อันดับ 4 งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2. สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามงานบริการ 5 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 45 - 54 ปี และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$) และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 45 - 54 ปี และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$) และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 25 - 34 ปี และกลุ่มอายุ 35 - 44 ปี กลุ่มละเท่ากัน และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.52$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

2.4 จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$) และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

2.5 จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ในงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35 - 44 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาโท นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ

92.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.69$) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.62$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.61$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร เทียนถาวร, ัญญา พากเพียร, สยาม ประจตุทศศรี, มติ นารารมย์, และปาณิสรา ประจตุทศศรี (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.43 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามงานบริการ 5 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวม อยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และปิยวัช วสุสิริกุล (2561, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2561 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.82 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2563, บทสรุปผู้บริหาร) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 93.70 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2561, บทสรุปผู้บริหาร) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า งานด้านการรักษาความสะอาดตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยมหาวิทยาลัยบูรพา (2562, หน้า 61) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภารกิจงานกำจัดขยะมูลฝอยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ) พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม (2556, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด และ 2) เสนอข้อเสนอแนะต่อการรับบริการของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร เทียนถาวร, ธัญญา พากเพียร, สยาม ประจตุหะศรี, มติ นารามย์, และปาณิสรา ประจตุหะศรี (2563, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 94.55 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม (2556, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด และ 2) เสนอข้อเสนอแนะต่อการรับบริการของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และปิยวัช วสุสิริกุล (2561, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ปิงปประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปิงปประมาณ 2561 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.82 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และสอดคล้องกับงานวิจัยของเทียมพบ ก้านเหลือง, และวิภาวดี ครุฑศึก (2562, หน้า 31) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยะ อำเภอสวี่ จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ้งระยะ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีครั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

1.1 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ควรจัดทำระบบการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) ได้แก่ การมีป้าย/บอร์ด (เช่น อินโฟกราฟิกส์ หรือแผนภาพ) และสื่อประชาสัมพันธ์ (เช่น วิดีโอคลิป หรือเสียงตามสาย) เพื่ออธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้เข้าใจการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ว่าแต่ละขั้นตอนนั้น เตรียมเอกสารและใช้เวลาในการดำเนินงานอย่างไร

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เช่น การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) หรือในแอปพลิเคชัน ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางการให้บริการประชาชน ที่มีความรวดเร็ว และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรสนับสนุนให้พนักงานบริการทุกคนได้ฝึกอบรมในหลักสูตรการสร้างจิตสำนึกการบริการด้วยใจ (service mind) ให้แก่พนักงานบริการ โดยพนักงานทุกคนจะต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเป็นมิตร มีความสุภาพ มารยาทดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีคุณภาพ ทันสมัยและพร้อมใช้งาน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรจัดทำระบบการบำรุงรักษาทรัพย์สินแบบทุกคนมีส่วนร่วม (Total Productive Maintenance หรือ TPM) เพื่อให้อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมใช้งานได้ทันที

1.2 งานบริการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรจัดทำระบบการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) ได้แก่ การมีป้าย/บอร์ด (เช่น อินโฟกราฟิกส์ หรือแผนภาพ) และสื่อประชาสัมพันธ์ (เช่น วิดีโอคลิป) เพื่ออธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้เข้าใจการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งนี้ การมีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ สามารถช่วยสร้างจิตสำนึกในการดูแลรักษาความสะอาดของชุมชนได้ เช่น ป้ายรณรงค์การคัดแยกขยะ และทิ้งขยะให้ถูกที่ หรือการใช้สื่อประชาสัมพันธ์แจ้งวันและเวลาที่รถจะมากำเก็บและขนย้ายขยะ เป็นต้น

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรจัดทำกำหนดการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น วันและเวลาที่รถจะมากำเก็บขยะตามบ้านเรือน หรือวิธีการเก็บค่าธรรมเนียม ที่สามารถจ่ายผ่านแอปพลิเคชันได้

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรมีระบบการสร้างแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีจำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยที่เพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรดำเนินการสำรวจข้อมูลปัจจุบัน เช่น จำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยที่มีสภาพดีใช้งานได้ในแต่ละชุมชน เพื่อวางแผนในการจัดถังรองรับขยะมูลฝอยให้มีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน

1.3 งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรมีการจัดบัตริคให้เป็นระบบ เพื่อความโปร่งใสในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจและยอมรับในลำดับการเข้ารับบริการ นอกจากนี้ ยังสามารถคาดการณ์และเตรียมตัวในช่วงระยะเวลาในการเข้ารับบริการของตนเองได้

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรมีจัดให้มีช่องทางการติดต่อให้แก่ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าการแจ้งหรือให้ข้อมูลนั้นจะมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรสนับสนุนให้พนักงานบริการทุกคนได้ฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ โดยพนักงานบริการจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย พร้อมให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาลให้ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ ให้มีความเพียงพอต่อจำนวนประชาชนผู้รับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้น จะต้องมีความสะอาดและพร้อมใช้งาน

1.4 งานบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ (เบี้ยยังชีพ)

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรจัดทำระบบการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) ได้แก่ การมีป้าย/บอร์ด (เช่น อินโฟกราฟิกส์ หรือแผนภาพ) และสื่อประชาสัมพันธ์ (เช่น วิดีโอคลิป) เพื่ออธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุได้เข้าใจกระบวนการหรือขั้นตอนลำดับของการให้บริการ ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการรอคอยและลดเวลาในกระบวนการต่าง ๆ ได้

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุ เช่น การใช้ระบบ e-payment แต่ถ้าผู้สูงอายุสะดวกรับเป็นเงินสด ควรมีระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับข้อมูล เช่น วันเดือนปี เวลา และสถานที่ที่ผู้สูงอายุสามารถไปรับเบี้ยยังชีพได้

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรจัดอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่พนักงานบริการอย่างสม่ำเสมอและควรมีระบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น โต๊ะสำหรับนั่งเขียนเอกสารคำร้องต่าง ๆ ซึ่งมีอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นเตรียมไว้ให้ เช่น ปากกา กาว กรรไกร หรือน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น

1.5 งานบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดอาหารกลางวัน น้ำดื่ม และอาหารว่างที่มีประโยชน์ครบ 5 หมู่ สะอาด และปลอดภัย ส่งเสริมให้เด็กมีภาวะโภชนาการสมวัย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรดำเนินการวางแผนจัดอาหารกลางวัน น้ำดื่ม และอาหารว่างที่มีประโยชน์ครบ 5 หมู่ สะอาด และปลอดภัย เป็นรายวัน รายสัปดาห์และรายเดือน เพื่อให้ทราบข้อมูลภาวะโภชนาการที่สมวัยของเด็ก ๆ

2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างพ่อแม่/ผู้ปกครอง และชุมชน (เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรมีช่องทางการในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แจ้งให้ผู้ปกครองได้รับทราบ เช่น การแจ้งด้วยวาจา หนังสือเวียน หรือในแอปพลิเคชัน เป็นต้น

3) ด้านบุคลากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ครู/ผู้ดูแลเด็ก มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล ควรสนับสนุนให้ครู/ผู้ดูแลเด็กเข้าร่วมอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณวิชาชีพครูอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม โดยให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วม

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดระบบป้องกันภัยทั้งจากเหตุฉุกเฉิน (อัคคีภัย/ภัยพิบัติ) และจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาลควรจัดให้มีระบบป้องกันภัยทั้งจากเหตุฉุกเฉิน (อัคคีภัย/ภัยพิบัติ) และจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ เช่น กล้องวงจรปิด หรืออุปกรณ์ดับเพลิงให้มีความพร้อมในการใช้งาน และมีระบบการรักษาความปลอดภัย เช่น การแลกบัตรก่อนเข้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินให้แก่บุคลากรและเด็กเล็กทุกคนอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี และใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริสวัสดิ์ จิ่งเจริญนิษฐ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ สมหวัง | นักวิจัย |

บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญญสมบุญ. (2557). การจัดการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- กาสั๊ก เต๊ะซันหมาก. (2553). หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- กุลธิดา ภาชนะ. (2559). ลักษณะความสัมพันธ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบายของเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- กุสุมา สุวรรณพงษ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปะโตอำเภอมายอจังหวัดปัตตานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 4 เรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบล. นนทบุรี : วิทยาลัย พัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- คุณพัฒน์ กรินทร์, และณัฐพล อัสสะรัตน์. (2556). อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อบุคลิกภาพแบรนด์ ในกรณีผู้บริโภคที่มีระดับการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจบริการแตกต่างกัน. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 35(138), 48 - 65.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิรพัชร สดสงวน. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และปิยวัช วสุสิริกุล. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ปีงบประมาณ 2561. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.
- เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม. (2556). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยรัตน์ โตศิลา. (2563). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา ตำบลลำพญา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐปณีย์ เวียงลิมา. (2557). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ณัฐพร พุทธศรี. (2562). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาหวี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงพร เทียนถาวร, ธัญญา พากเพียร, สยาม ประจูดทะศรี, มติ นารารมย์, และปาณิสรา ประจูดทะศรี. (2563). **รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร.** สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- เทียมพบ ก้านเหลือง, และวิภาวดี ครุฑศึก. (2562). **รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งระยะ อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.** ชุมพร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์.
- ธนัชฐา ชัมภระโทก, และอนุจิตร ชินสาร. (2559). **การรับรู้บทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารชุมชนวิจัย, 10(3), 53 - 60.**
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18).** กรุงเทพฯ: เอส.อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2558). **การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 5).** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย, ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, ประพนธ์ โอสธัมพันธ์สุข, และธารดล ชาติาดุสิตา. (2562). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). **ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1), 219 - 232.**
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562.** ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2563). **รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา.** นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, อาจรรย์ ประจวบเหมาะ, และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2560). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ, 16(1), 37 - 47.**

- ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์. (2558). *Principle of Marketing: The Modern Business Management Lead to Successful*. กรุงเทพฯ: ไอคอน พรีเมียม.
- วารีย์ บุขหมั่น. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 2(1), 14 - 27.
- สมบัติ อารังสินถาวร. (2561). **การตลาดเชิงสัมพันธ์: แนวคิดพื้นฐานสำหรับการทำวิจัย**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ทันใจ.
- สมิต สัจฉกร. (2555). **ศิลปะการให้บริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุพรรณ อินทร์แก้ว. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- เสกสรรค์ สนวา, และคนอื่น ๆ. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว อำเภอมะเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(1), 45 - 52.
- องค์การบริหารส่วนชัยบาดาล. (2565). **ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล**. สืบค้น กันยายน 30, 2565 จาก <https://www.chaibadan.go.th/ข้อมูล-อบต/>
- _____. (2565). **บันทึกขอให้งานวิจัยประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชน**. [สำเนา]. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2554). **จิตวิทยาการบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว. (2552). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

1. ด้าน งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|--|--|--|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 2) อายุ 25-34 ปี | ☐ 3) อายุ 35-44 ปี |
| | ☐ 4) อายุ 45-54 ปี | ☐ 5) อายุ 55-64 ปี | ☐ 6) อายุ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ 1) ประถมศึกษา | ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ 5) ปริญญาตรี | ☐ 6) ปริญญาโท | |
| | ☐ 7) สูงกว่าปริญญาโท | ☐ 8) อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ 2) พนักงานบริษัท | |
| | ☐ 3) รับจ้างทั่วไป | ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ 5) เกษตรกร | ☐ 6) เกษียน/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ | |
| | ☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา | ☐ 8) ว่างงาน | |
| | ☐ 9) อื่น ๆ ระบุ | | |

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีการประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน รวดเร็ว และเข้าใจง่าย					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง					
4. จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
5. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีคุณภาพ ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
2. อุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือมีจำนวนเพียงพอต่องานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. มีการเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรอุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือ ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ					
4. มีระบบแจ้งเตือนภัยที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีระบบการเข้าเวรตรวจตราและเฝ้าระวังสาธารณสุข					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

2. งานด้าน การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|--|--|--|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 2) อายุ 25-34 ปี | ☐ 3) อายุ 35-44 ปี |
| | ☐ 4) อายุ 45-54 ปี | ☐ 5) อายุ 55-64 ปี | ☐ 6) อายุ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ 1) ประถมศึกษา | ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ 5) ปริญญาตรี | ☐ 6) ปริญญาโท | |
| | ☐ 7) สูงกว่าปริญญาโท | ☐ 8) อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ 2) พนักงานบริษัท | |
| | ☐ 3) รับจ้างทั่วไป | ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ 5) เกษตรกร | ☐ 6) เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ | |
| | ☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา | ☐ 8)ว่างงาน | |
| | ☐ 9) อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีจำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยที่เพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน					
2. ถังรองรับขยะมูลฝอยได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ					
3. มีจำนวนรถเก็บขยะมูลฝอยมีเพียงพอต่อปริมาณขยะในชุมชน					
4. รถเก็บขยะมูลฝอยมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
5. สถานที่จัดวางถังรองรับขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมและสะอาด					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

3.งานด้าน การบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 2) อายุ 25-34 ปี ☐ 3) อายุ 35-44 ปี |
| | ☐ 4) อายุ 45-54 ปี | ☐ 5) อายุ 55-64 ปี ☐ 6) อายุ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ 1) ประถมศึกษา | ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ 5) ปริญญาตรี | ☐ 6) ปริญญาโท |
| | ☐ 7) สูงกว่าปริญญาโท | ☐ 8) อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ 2) พนักงานบริษัท |
| | ☐ 3) รับจ้างทั่วไป | ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ 5) เกษตรกร | ☐ 6) เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ |
| | ☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา | ☐ 8) ว่างาน |
| | ☐ 9) อื่น ๆ ระบุ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

4. งานด้าน การบริการสวัสดิการผู้สูงอายุและพิการ(เบี้ยยังชีพ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ 5) ปริญญาตรี ☐ 6) ปริญญาโท
☐ 7) สูงกว่าปริญญาโท ☐ 8) อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงานบริษัท
☐ 3) รับจ้างทั่วไป ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ
☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8) ว่างาน
☐ 9) อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสารและตัวอย่างการกรอกข้อมูลในเอกสาร/ มีบริการกรอกข้อมูลให้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

5.งานด้าน การบริการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|--|--|--|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 2) อายุ 25-34 ปี | ☐ 3) อายุ 35-44 ปี |
| | ☐ 4) อายุ 45-54 ปี | ☐ 5) อายุ 55-64 ปี | ☐ 6) อายุ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ 1) ประถมศึกษา | ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ 5) ปริญญาตรี | ☐ 6) ปริญญาโท | |
| | ☐ 7) สูงกว่าปริญญาโท | ☐ 8) อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ 2) พนักงานบริษัท | |
| | ☐ 3) รับจ้างทั่วไป | ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ 5) เกษตรกรรม/ประมง | ☐ 6) เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | ☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา | ☐ 8) ว่างาน | |
| | ☐ 9) อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

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

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ					
2. มีการจัดอาหารกลางวัน น้ำดื่ม และอาหารว่างที่มีประโยชน์ครบ 5 หมู่ สะอาด และปลอดภัย ส่งเสริมให้เด็กมีภาวะโภชนาการสมวัย					
3. มีการจัดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย ความเหมาะสมกับวัยของเด็ก					
4. มีการจัดอุปกรณ์ เครื่องใช้ และของที่จำเป็นสำหรับเด็กทุกคน					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างพ่อแม่/ผู้ปกครอง และชุมชน (เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)					
2. มีการจัดกิจกรรมที่พ่อแม่/ผู้ปกครอง/ครอบครัว และชุมชนมีส่วนร่วม เช่น เข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญ กิจกรรมงานกีฬา งานแข่งขันวิชาการ เป็นต้น					
3. มีการจัดกิจกรรมที่พ่อแม่/ผู้ปกครอง/ครอบครัว และชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเพื่อจัดหาสื่อการเรียนการสอนหรือทุนการศึกษา					
4. มีการจัดการประชุมผู้ปกครอง เพื่อรับฟัง แลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศูนย์ (เช่น การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)					
5. มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (เช่น ฐานข้อมูลเด็กและผู้ปกครอง)					
ด้านบุคลากร	5	4	3	2	1
1. ครู/ผู้ดูแลเด็กมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีทางการศึกษา					
2. ครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุนมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนเด็กแต่ละห้อง					
3. ครู/ผู้ดูแลเด็ก มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
4. ครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุน แต่งกายเรียบร้อยและสุภาพ					
5. ครู/ผู้ดูแลเด็ก และบุคลากรสนับสนุน ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง					
6. ครู/ผู้ดูแลเด็ก มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู					
ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	5	4	3	2	1
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ รวมทั้งมีความปลอดภัยสำหรับเด็ก					
2. มีการจัดระบบป้องกันภัยทั้งจากเหตุฉุกเฉิน (อัคคีภัย/ภัยพิบัติ) และจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3. การจัดอาคาร (ห้องเรียน ห้องพยาบาล และห้องทำกิจกรรม) มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก					
4. มีการจัดการระบบสุขาภิบาลที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ ครอบคลุมถึงสถานที่ประกอบอาหาร น้ำดื่ม น้ำใช้ กำจัดขยะ และพยานะนำโรคร้ายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีการจัดตกแต่งห้องและอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมกับจำนวนและการเรียนรู้ของเด็ก					
6. มีสนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นที่เพียงพอ ได้มาตรฐาน มีสภาพการใช้งานที่ดี และปลอดภัย					
7. มีการจัดบริเวณห้องน้ำ สุขภัณฑ์ ที่แปร่งพิน/ล้างมือให้เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย เหมาะสมกับการใช้งานของเด็ก					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บแบบสอบถาม

