

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

*องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด*

*อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

พ.ศ. 2564

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ว่าจ้างให้ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ประจำปีงบประมาณ 2564 ใน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจงานบริหารทั่วไป
2. ภารกิจงานบริหารงานคลัง
3. ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ภารกิจงานก่อสร้าง
5. ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา

การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย คณะทำงานขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติและซาบซึ้ง ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบคุณประชาชนในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยโจด ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการ พิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยโจด และเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานบริหารทั่วไป 2) ภารกิจงานบริหารงานคลัง 3) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจงานก่อสร้าง และ 5) ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจๆ ละ 76 คน รวม 380 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจงานบริหารทั่วไป	4.62	0.65	92.45	4	มากที่สุด
2. ภารกิจงานบริหารงานคลัง	4.59	0.76	91.89	5	มากที่สุด
3. ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.68	0.70	93.64	2	มากที่สุด
4. ภารกิจงานก่อสร้าง	4.63	0.75	92.53	3	มากที่สุด
5. ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา	4.73	0.67	94.70	1	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.71</b>	<b>93.04</b>		<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 5 ด้าน **อยู่ในระดับมากที่สุด 93.04** โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.70 รองลงไปเป็นภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.64 ภารกิจงานก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.53 ภารกิจงานบริหารทั่วไป คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.45 และในส่วนภารกิจงานบริหารงานคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้ายคิด เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

### ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- 1) การเพิ่มการบริการให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง อาทิ ในชุมชนต่างๆ ในซอยเล็กๆ

### ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) การออกสำรวจปัญหาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบปัญหาและนำไปแก้ไขปัญหาได้โดยเร็ว

### ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การปรับปรุงสถานเอนกประสงค์หน้าศาลากลางบ้านให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์
- 2) การจัดการถังขยะมูลฝอย และเพิ่มถังขยะมูลฝอยบางจุด
- 3) การปรับปรุงการจ่ายน้ำประปา และคุณภาพน้ำประปา เนื่องจากน้ำไม่ไหล ไหลเบา มีสีขุ่น และมีกลิ่นเหม็น ในบางเวลา ให้ใช้การได้ปกติ
- 4) การปรับปรุงทางเข้าออกทุกหมู่บ้านที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ เพื่อการสัญจรที่สะดวกและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ
- 5) การปรับปรุงแก้ไขไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางที่ชำรุด และติดตั้งเพิ่มเติมในบางจุดของหมู่บ้าน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมายความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	10
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ผลการศึกษารากิจงานบริหารทั่วไป.....	34
ผลการศึกษารากิจงานบริหารงานคลัง.....	39
ผลการศึกษารากิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	ผลการศึกษารากิจงานก่อสร้าง.....	49
	ผลการศึกษารากิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา.....	54
	สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด .....	59
5	สรุปและอภิปรายผล.....	60
	ผลการศึกษารากิจงานบริหารทั่วไป.....	60
	ผลการศึกษารากิจงานบริหารงานคลัง .....	61
	ผลการศึกษารากิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	61
	ผลการศึกษารากิจงานก่อสร้าง .....	62
	ผลการศึกษารากิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา.....	63
	อภิปรายผล.....	63
	ข้อเสนอแนะ .....	64
	บรรณานุกรม.....	66
	ภาคผนวก.....	68
	คณะผู้วิจัย.....	72

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้าที่
<b>บทที่ 2</b>	
2-1	แสดงประชากรภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด..... 18
2-2	แสดงจำนวน ครู และนักเรียน ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด..... 19
2-3	แสดงจำนวน ครู และนักเรียน ของโรงเรียนสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)..... 19
2-4	แสดงจำนวน ครู และนักเรียน ของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล..... 20
2-5	แสดงจำนวน บุคลากรและพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล..... 20
2-5	แสดงรายละเอียดวัด-สำนักสงฆ์ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ..... 22
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจงานบริหารทั่วไป</b>	
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ..... 34
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ..... 35
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ..... 35
4-4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก ..... 36
4-5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 36
4-6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ..... 37
4-7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะสวมมารับบริการ..... 37
4-8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานบริหารทั่วไป ..... 38
<b>ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจงานบริหารงานคลัง</b>	
4-9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ..... 39
4-10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ..... 39
4-11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ..... 40
4-12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก ..... 40
4-13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 41
4-14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ..... 41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที่
4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะสวมมารับบริการ.....	42
4-16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานบริหารงานคลัง .....	43
<b>ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>	
4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	44
4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	44
4-19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	45
4-20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	45
4-21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	46
4-22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	46
4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะสวมมารับบริการ.....	47
4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย .....	48
<b>ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจงานก่อสร้าง</b>	
4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	49
4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	49
4-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	50
4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	50
4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	51
4-30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	51
4-31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะสวมมารับบริการ.....	52
4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานก่อสร้าง .....	53
<b>ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา</b>	
4-33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	54
4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	54
4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	55
4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	55



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที
4-37	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 56
4-38	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ..... 56
4-39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 57
4-40	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในการกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา..... 58
<b>ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด</b>	
4-41	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้งหมด..... 59

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้าที
1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

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

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

## ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา:** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการปัญหาและ ข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

**ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร:** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจที่ให้บริการประชาชน จำนวน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย

- 1) ภารกิจงานบริหารทั่วไป
- 2) ภารกิจงานบริหารงานคลัง
- 3) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ภารกิจงานก่อสร้าง
- 5) ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา

**ขอบเขตด้านระยะเวลา:** การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ ของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของ การแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่างยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการในแต่ละด้าน

**ด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูลการบริการให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการในแต่ละด้าน

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

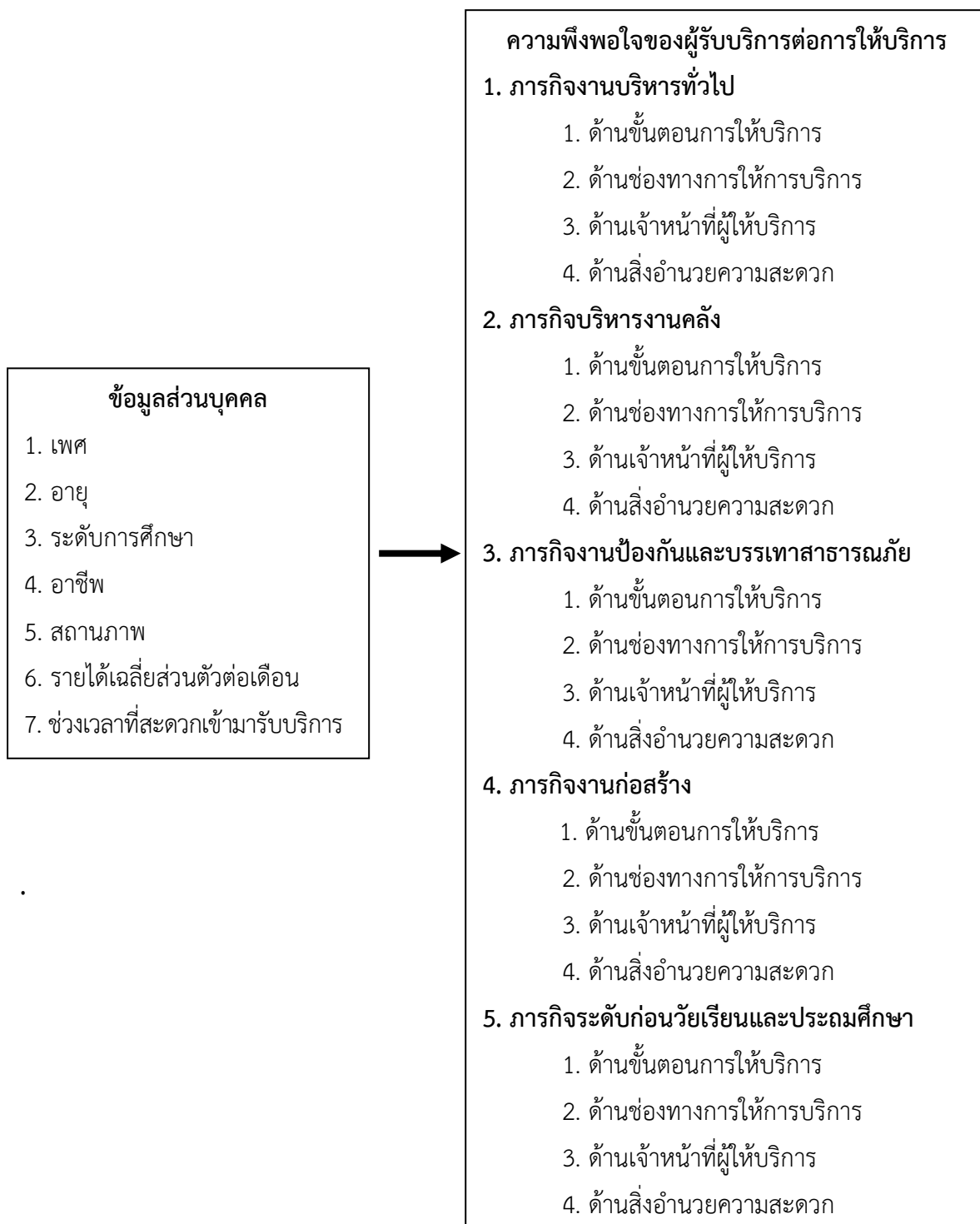
**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

## กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

#### 1. ความหมายความพึงพอใจ

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

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ อาทิเช่น

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

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคลาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคลาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

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

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

ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

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

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

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

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง



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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้ ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

## 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรรถจน์ สีหะไพ (2546 หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกต้องถูกค่านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

## 1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

## 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

### ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉา สมสวย (2545 หน้า 12) อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

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

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

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ

สถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

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

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

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 หน้า 23 – 25 ) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่

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

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าที่เป็นเลิศ

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

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

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

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการต่างๆ ที่มีผู้ให้บริการมีอยู่ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจหรือกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประสบความสำเร็จได้

## 2. ความสำคัญของการบริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงาน

อาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันที่มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตราของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

## 2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มพูนผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

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

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้กับลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้า

หรือการบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือการบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

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

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปรกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

### 3. ลักษณะของการบริการ

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

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

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

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

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

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

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น



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

#### 4. คุณภาพการให้บริการ

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

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

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

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่

เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้บริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

### 3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

เดิมบ้านห้วยโจด ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของตำบลพัฒนานคร อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นพื้นที่ที่มีต้นไผ่ที่ชาวบ้านเรียกว่า “ต้นโจด” มากจึงเรียกชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านห้วยโจด” ต่อมาเมื่อประชากรเพิ่มมากขึ้น และพื้นที่การปกครองของตำบลพัฒนานครกว้างเกินไป ทำให้ยากแก่การปกครอง ดังนั้นคณะกรรมการหมู่บ้านและราษฎรร่วมกับทางอำเภอจึงเสนอให้แยกบ้านห้วยโจด ออกมาตั้งเป็นตำบล แต่เนื่องจากประชากรและหลักเกณฑ์ต่างๆ ยังไม่สามารถอนุมัติได้ จึงรวมเอาหมู่บ้านอีก 5 หมู่บ้านใน 3 ตำบลคือ บ้านคลองยาง บ้านเสาสูง และบ้านน้อยสนามบิน ของตำบลพัฒนานคร บ้านบ่อนางชิงของตำบลท่าเกวียน และบ้านหนองป่าหมากของตำบลโนนหมากเค็ง รวมกันขออนุมัติจัดตั้งเป็นตำบล เรียกว่า “ตำบลห้วยโจด” เมื่อปี พ.ศ. 2534

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

เมื่อได้รับการยกฐานะตามพระราชบัญญัติข้างตน มีนายชัยศักดิ์ เชี่ยวเอี่ยมวัฒนา กำนันตำบลห้วยโจด เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก และได้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด โดยมีรายชื่ผู้ดำรงตำแหน่ง ดังนี้

1. นายฉันทน์ นาวาพนม ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ พ.ศ.2544 - 2548
2. นายสิงหา พันธะกุล ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 15 มีนาคม 2548 - 22 มิถุนายน 2548
3. นายสุรินทร์ บรรณสาร ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 31 กรกฎาคม 2548 - 30 กรกฎาคม 2552
4. นายสุรินทร์ บรรณสาร ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 2 ตุลาคม 2552 - 26 มิถุนายน 2554
5. นายวิชัย บรรณสาร ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 21 สิงหาคม 2554 - ปัจจุบัน

## 2. อาณาเขตและลักษณะทางภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ 191 ตารางกิโลเมตร หรือ 119,375 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อบต.โนนหมากเค็ง อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อบต.ท่าเกวียน อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อบต.วัฒนานคร อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต.ท่าเกษม อ.เมืองสระแก้ว จ.สระแก้ว

## 3. การแบ่งเขตการปกครอง

3.1 เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองป่าหมาก
- หมู่ที่ 3 บ้านคลองยาง
- หมู่ที่ 4 บ้านบ่อนางชิง
- หมู่ที่ 5 บ้านเสาสูง
- หมู่ที่ 6 บ้านน้อยสนามบิน
- หมู่ที่ 7 บ้านเนินพัฒนา

### 3.2 เขตการเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 7 หมู่บ้าน มี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 7 หมู่บ้าน รวมเป็น 7 คน หน่วยเลือกตั้ง จำนวน 9 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยเลือกตั้งที่ 1 ศูนย์พัฒนาตำบลห้วยโจด หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด
2. หน่วยเลือกตั้งที่ 2 ศาลาการเปรียญวัดห้วยโจด หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด
3. หน่วยเลือกตั้งที่ 3 ศาลากลางบ้านหมู่ที่ 2 บ้านหนองป่าหมาก
4. หน่วยเลือกตั้งที่ 4 ศาลากลางบ้านหมู่ที่ 3 บ้านคลองยาง
5. หน่วยเลือกตั้งที่ 5 ศาลากลางบ้านหมู่ที่ 4 บ้านบ่อนางซิง
6. หน่วยเลือกตั้งที่ 6 ศาลาการเปรียญวัดบ้านบ่อนางซิง หมู่ที่ 4 บ้านบ่อนางซิง
7. หน่วยเลือกตั้งที่ 7 ศาลากลางบ้านหมู่ที่ 5 บ้านเสาสูง
8. หน่วยเลือกตั้งที่ 8 ศาลากลางบ้านหมู่ที่ 6 บ้านน้อยสนามบิน
9. หน่วยเลือกตั้งที่ 9 ศาลากลางบ้านหมู่ที่ 7 บ้านเนินพัฒนา

### 4. จำนวนประชากร

ประชากรภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีจำนวนทั้งสิ้น 6,446 คน แบ่งเป็น ประชากรชาย 3,255 คน ประชากรหญิง 3,187 คน และมีครัวเรือนทั้งสิ้น 2,801 ครัวเรือน

ตารางที่ 2-1 แสดงประชากรภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)
หมู่ที่ 1	บ้านห้วยโจด	1,052	980	2,033	1,351
หมู่ที่ 2	บ้านหนองป่าหมาก	160	176	336	110
หมู่ที่ 3	บ้านคลองยาง	400	395	795	262
หมู่ที่ 4	บ้านบ่อนางซิง	777	762	1,539	508
หมู่ที่ 5	บ้านเสาสูง	412	419	831	302
หมู่ที่ 6	บ้านน้อยสนามบิน	175	182	357	93
หมู่ที่ 7	บ้านเนินพัฒนา	283	272	555	175
ยอดรวมทั้งหมด		3,259	3,186	6,445	2,801

## 5. ลักษณะภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

- 5.1 มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มสลับเนินดินสูงต่ำประปราย เป็นพื้นที่ทำการเกษตรและ เป็นที่อยู่อาศัย
- 5.2 ลักษณะภูมิอากาศ สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของภูมิภาคนี้มักอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม ในช่วงฤดูลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งส่งผลให้มีฤดูกาล 3 ฤดู ได้แก่
- 5.2.1 ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน
- 5.2.2 ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – เดือนตุลาคม
- 5.2.3 ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนมกราคม
- 5.3 ลักษณะของดิน ลักษณะของดินสภาพโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การปลูกอ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด ฯลฯ

## 6. สภาพสังคม โครงสร้างพื้นฐาน และการบริการสาธารณะ

### 6.1 การศึกษา

- 6.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จำนวน 3 ศูนย์ ดังนี้

ตารางที่ 2-2 แสดงจำนวน ครู และนักเรียน ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ที่	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด	จำนวนครูและบุคลากร ทางการศึกษา	จำนวนนักเรียน
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดบ้านห้วยโจด	4	40
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดบ้านคลองยาง	3	23
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดบ้านบ่อนางซิง	3	23
รวม		10	86

6.1.2 โรงเรียน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 3 แห่งดังนี้

ตารางที่ 2-3 แสดงจำนวน ครู และนักเรียน ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

ที่	สถานศึกษา	จำนวนครูและบุคลากร ทางการศึกษา	จำนวนนักเรียน	
			อนุบาล-ป.6	ม.1-ม.3
1	โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 83 (บ้านห้วยโจด)	12	174	-
2	โรงเรียนคลองยางนุสรณ์	11	108	-
3	โรงเรียนบ้านบ่อนางซิง	16	123	41
รวม		39	405	41

6.1.3 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) จำนวน 1 แห่งดังนี้

ตารางที่ 2-4 แสดงจำนวน ครู และนักเรียน ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล

ที่	สถานศึกษา	จำนวนครูและบุคลากรทางการศึกษา	จำนวนนักเรียน	
			นักเรียนม.ต้น	นักเรียนม.ปลาย
1	ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (กศน.) ตำบลห้วยโจด	1	31	39
รวม		1	31	39

## 6.2 การสาธารณสุข

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีสถานบริการทางสาธารณสุข คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 2-5 แสดงจำนวนบุคลากรและพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ที่	ชื่อ	จำนวนบุคลากร	เขตรับผิดชอบหมู่บ้าน
1	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยโจด	6	หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6
2	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ่อนางซิง	4	หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 7

## 6.3 ระบบบริการพื้นฐาน

6.3.1 การคมนาคมขนส่ง พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีถนนสุวรรณศรผ่านซึ่งเป็นถนนสายหลัก และยังมีถนนสายรองที่ผ่านอีกหลายสาย การคมนาคมสะดวกและเป็นทางผ่านของอีกหลายองค์การบริหารส่วนตำบล การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอ และจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบลและหมู่บ้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 33
2. ทางหลวงชนบท เป็นถนนลาดยาง บ้านห้วยโจด – บ้านบ่อนางซิง
3. ทางชนบท เป็นถนนลูกรัง จำนวน 64 สาย

ถนนส่วนใหญ่ยังอยู่ในสภาพใช้การได้ดี ไฟฟ้าและแสงสว่าง มีไฟฟ้าใช้ทุกครั้งเรือนได้ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะบนเส้นทางหลักเกือบทุกๆ เส้นทาง ทั้งการขยายเขตไฟฟ้า การซ่อมแซมทำให้ครัวเรือนได้รับความสะดวกในการสัญจร และได้กำหนดแผนการดำเนินงานไว้ในแผนพัฒนา ในการขยายเขตการปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะเพื่อให้ราษฎรได้รับบริการอย่างทั่วถึงมีเส้นทางคมนาคมติดต่อกันทุกหมู่บ้านมีถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในเขตพื้นที่บางเส้นทาง และถนนลูกรังบางเส้นทาง

6.3.2 การไฟฟ้า ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 2,557 คร้วเรือน

6.3.3 การประปา ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีระบบประปาครอบคลุม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประปาขนาดใหญ่มาก จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย
  - หมู่ที่ 4 บ้านบ่อนางซิง จำนวน 1 แห่ง
  - หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด จำนวน 2 แห่ง
2. ประปาขนาดใหญ่ จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย
  - หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด จำนวน 1 แห่ง
  - หมู่ที่ 3 บ้านคลองยาง จำนวน 1 แห่ง
  - หมู่ที่ 5 บ้านเสาสูง จำนวน 2 แห่ง
  - หมู่ที่ 7 บ้านเนินพัฒนา จำนวน 1 แห่ง
3. ประปาขนาดกลาง จำนวน 1 แห่ง คือ
  - หมู่ที่ 2 บ้านหนองป่าหมากแบบถังนครหลวงขนาดกลาง จำนวน 1 แห่ง
4. ประปาขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง คือ
  - หมู่ที่ 6 บ้านน้อยสนามบิน แบบถังแชมเปญพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวน 1 แห่ง

## 7. ด้านเศรษฐกิจ

7.1 การเกษตร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ประกอบเกษตรกรรมเป็นหลัก พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ข้าว อ้อย ข้าวโพด มันสำปะหลัง เป็นต้น

7.2 การปศุสัตว์ ประชากรบางพื้นที่มีการเลี้ยงสัตว์เช่น วัวเนื้อ เลี้ยงไก่ เลี้ยงสุกร เลี้ยงเป็ด

7.3 การท่องเที่ยว บ่อทองโบราณจำนวน 2 แห่ง 1. บ่อคลองตม 2. บ่อใหญ่

7.4 อุตสาหกรรม

7.4.1 โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1. บริษัท ไชโยไบโอเพาเวอร์ จำกัด                | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด |
| 2. บริษัท น้ำตาลและอ้อยตะวันออก จำกัด (มหาชน)   | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด |
| 3. บริษัท ยาโน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด |
| 4. บริษัท อี เอส ไปโอเอ็นเนอร์ยี จำกัด          | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด  |
| 5. บริษัท เกษตรอุตสาหกรรม จำกัด                 | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด  |
| 6. บริษัท อี เอส เพาเวอร์ จำกัด                 | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด  |
| 7. บริษัท อีเอสวิจัยและพัฒนา จำกัด              | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด  |

7.4.2 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทที่ 3 จำนวน 3 แห่ง มีดังนี้

1. บริษัท โอลิมปัสออยล์ จำกัด สาขาวัฒนานคร ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด
2. บริษัท น้ำตาลและอ้อยตะวันออก จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด
3. สถานีบริการน้ำมัน ป.พิตตินันท์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด

## 8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถาน ดังนี้

ตารางที่ 2-6 แสดงรายละเอียดวัด-สำนักสงฆ์ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

ลำดับที่	ชื่อวัด-สำนักสงฆ์	สถานที่ตั้ง
1	วัดห้วยโจด	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด ต.ห้วยโจด
2	วัดคลองยาง	หมู่ที่ 3 บ้านคลองยาง ต.ห้วยโจด
3	วัดบ้านบ่อนางชิง	หมู่ที่ 4 บ้านบ่อนางชิง ต.ห้วยโจด
4	สำนักสงฆ์วัดป่าพุทธอุทยาน	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยโจด ต.ห้วยโจด
5	สำนักสงฆ์วัดป่าเจริญธรรม	หมู่ที่ 2 บ้านหนองป่าหมาก ต.ห้วยโจด
6	สำนักสงฆ์หนองคู	หมู่ที่ 5 บ้านเสาสูง ต.ห้วยโจด
7	สำนักสงฆ์บ้านเนินพัฒนา	หมู่ที่ 7 บ้านเนินพัฒนา ต.ห้วยโจด

## 9. ทรัพยากรธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีลักษณะเป็นชนบทขณะเดียวกันในชุมชนมีการก่อสร้างอาคารบ้านเรือนมากขึ้น มักอาศัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่มปัญหาสิ่งแวดล้อมอาจเกิดขึ้นในอนาคตได้แก่ปัญหาขาดแคลนน้ำ อุปโภคบริโภค ปัญหาการระบายน้ำ การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

ทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจดยังมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติป่าไม้ที่สำคัญ มีพรรณไม้ที่มีคุณค่าและมีภูเขาที่อุดมสมบูรณ์ ลักษณะของดินสภาพโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะแก่การปลูกอ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด ฯลฯ มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ คลองห้วยโจด คลองยาง คลองบ้านบ่อนางชิง คลองเจ๊กฮู ฯลฯ

ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีแหล่งน้ำเพื่อระบบการเกษตร ประกอบด้วย

1. ฝายน้ำล้น จำนวน 6 แห่ง
2. สระน้ำ จำนวน 21 แห่ง
3. คลอง จำนวน 11 แห่ง
4. อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง



#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานีผลการศึกษา พบว่าบริการสาธารณะที่อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุขส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษาโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่อบต.นาพู่ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัย ทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.88)

คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ศิริวรรณ วุ่นจิณา (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงินกรณีศึกษา กองคลังพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า

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

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงิน ของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของผู้มีสิทธิรับเงิน ระยะเวลาที่ติดต่อใช้บริการ จำนวนเงินที่รับ ส่วน เพศ ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงาน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ประเภทของเงินที่รับบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการการจ่ายเงิน

วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (2552. บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2552 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมากเคยมารับบริการ 2 – 3 ครั้ง โดยมาติดต่อขอรับบริการจากงาน ส่วนการคลังเกี่ยวกับการชำระภาษีมากที่สุด และประชาชนส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อจากเสียงตามสาย การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการทำคำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อเสนอ และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุด สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2553. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ( $\bar{x} = 6.07$ , ร้อยละ = 76 - 80) “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{x} = 6.05$ , ร้อยละ = 76 - 80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{x} = 6.01$ , ร้อยละ = 76 - 80)

1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 6.05$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{x} = 6.16$ , ร้อยละ = 76 - 80) “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{x} = 6.13$ , ร้อยละ = 76 - 80) และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{x} = 6.10$ , ร้อยละ = 76 - 80)

กรวรรณ สังขกรสุรีย์ และคณะ (2555. บทคัดย่อ) สํารวจคุณภาพ ความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูง มีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้

ความระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ)

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

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร การให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผลการศึกษา พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎรผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจ ด้านงานทะเบียนราษฎร คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 80.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.60 มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า นักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าคณะบริหารธุรกิจเพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีการแจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติให้บริการด้วยความยินดีเต็มใจมีความกระตือรือร้นสร้างความประทับใจให้คำปรึกษาแนะนำส่วนข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.63

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา การวิเคราะห์ผลพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับ “มาก” และด้านประปาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทาดลาด ผลการศึกษา ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขาย จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มีสมาชิกครัวเรือนน้อยกว่า 10 คน โดยเฉลี่ย 5 คนต่อครอบครัว ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 4,001-8,000 บาท ระยะเวลาที่อยู่ในเขต อบต.ทาดลาดน้อยกว่า 10 ปี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้มารับบริการด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยเฉลี่ย 3.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 71

อรทัย พงษ์แก้ว และคณะ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 84.80 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองหงส์ ได้คะแนนเต็ม 7 คะแนน คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ดรรรัตน์ มีเจริญ และคณะ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดทำบัตรคิวเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

พรรณภา มีโส และคณะ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ให้บริการ

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่ากรอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

ศศิพงศ์ ทุมไธย (2542) ได้ศึกษาการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สภาพความต้องการเกี่ยวกับการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะ และแนวทางการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 29 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการบรรยายเชิงวิเคราะห์ตีความและการสรุป พบว่า การบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในระดับดีปานกลาง เนื่องจากขาดเครื่องจักรกล คือ ขาดรถกระเช้าที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

รุจิราพร ศรีพิทยากร (2542) ได้ศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 2) สภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุและ 3) แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ จำนวน 259 คน โดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ การคำนวณ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมา เป็นการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลและรักษาสุขภาพ 2) สภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านผู้สูงอายุ คือ ไม่มีการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ ด้านรายได้ ด้านนันทนาการ และด้าน

ความมั่นคงทางสังคมครอบครัวและการคุ้มครองให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้สูงอายุ และ  
3) แนวทางการตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรมตามความสนใจ

ลัดดา อินทนนท์ (2551. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างหนังสือการ์ตูนประกอบการสอน  
คุณธรรม เรื่อง ความดีที่น่ายกย่อง สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลแม่เมาะ อำเภอแม่  
เมาะ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและประเมินคุณภาพหนังสือการ์ตูนและทดสอบความพึง  
พอใจที่มีต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่องความดีที่น่ายกย่องสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา  
ปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ซึ่งประชากรในการศึกษา คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ  
จำนวน 5 คน และนักเรียน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือหนังสือ แบบประเมินและแบบทดสอบความพึง  
พอใจของนักเรียนที่มีต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่องความดีที่น่ายกย่อง โดยมีเนื้อหา  
เกี่ยวกับคุณธรรม เรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เรื่องความมีระเบียบวินัยเรื่องความสามัคคี สำหรับชั้นประถมศึกษา  
ปีที่ 1 จำนวน 3 เล่ม มี 16 หน้า มีคุณภาพดี ทั้ง 3 เล่ม สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนในระดับชั้น  
ประถมศึกษาปีที่ 1 ได้ ส่วนนักเรียนมีความพึงพอใจต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่อง ความดี  
ที่น่ายกย่อง อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 เล่ม

สมัคร หยดย้อย (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาต  
ปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” ผลการวิจัย  
พบว่า ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการ  
ได้รับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้  
แบบประเมินค่าธรรมเนียมนการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร  
กฎระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ  
บังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยโจด ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานบริหารทั่วไป 2) ภารกิจงานบริหารงานคลัง 3) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจงานก่อสร้าง และ 5) ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ปี 2564 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด มีประชากรทั้งสิ้น 6,445 คน

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

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 380 ตัวอย่าง ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด 5 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจงานบริหารทั่วไป ภารกิจงานบริหารงานคลัง ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจงานก่อสร้าง และภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา



(Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ 76 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

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

ส่วนที่ 1 - 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

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

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (ถ้ามี)

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

## 2. การจัดทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 - 2 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

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

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

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

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้ มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอ  
วัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

1. ผลการศึกษาภารกิจงานบริหารทั่วไป
2. ผลการศึกษาภารกิจงานบริหารงานคลัง
3. ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ผลการศึกษาภารกิจงานก่อสร้าง
5. ผลการศึกษาภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา
6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

#### 1. ผลการศึกษาภารกิจงานบริหารทั่วไป

##### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

###### 1.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	40.79
หญิง	45	59.21
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.21 และ  
เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.79 ตามลำดับ

### 1.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	4	5.26
31 – 40 ปี	15	19.74
41 – 50 ปี	21	27.63
51 – 60 ปี	23	30.26
มากกว่า 60 ปี	13	17.11
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.63 และมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	29	38.16
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	23	30.26
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	11	14.47
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	6	7.89
ปริญญาตรี	3	3.95
อื่นๆ	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.26 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

### 1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	3	3.95
พนักงานองค์กรเอกชน	9	11.84
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	16	21.05
รับจ้าง	22	28.95
เกษตรกร	21	27.63
อื่นๆ	5	6.58
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.63 และประกอบอาชีพรับราชการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

### 1.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	11	14.47
สมรส	61	80.26
แยกกันอยู่	2	2.63
หย่าร้าง	2	2.63
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 80.26 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 14.47 และมีสถานภาพแยกกันอยู่และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวนที่เท่ากันและเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

### 1.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	7	9.21
5,001 - 10,000 บาท	25	32.89
10,001 - 15,000 บาท	32	42.11
15,001 - 20,000 บาท	9	11.84
มากกว่า 20,000 บาท	3	3.95
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.89 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

### 1.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	28	36.84
10.01 - 12.00 น.	20	26.32
12.01 - 14.00 น.	13	17.11
14.01 - 16.30 น.	15	19.74
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26.32 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 17.11 ตามลำดับ

## 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานบริหารทั่วไป จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานบริหารทั่วไป

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.53	92.37	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.65	0.67	93.05	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.67	92.79	2	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.73	91.58	4	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.65</b>	<b>92.45</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.45 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.05 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.37 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.58 ตามลำดับ



## 2. ผลการศึกษาภารกิจงานบริหารงานคลัง

### 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 2.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	29	38.16
หญิง	47	61.84
รวม	76	100

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.84 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.16 ตามลำดับ

#### 2.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	2	2.63
21 – 30 ปี	7	9.21
31 – 40 ปี	13	17.11
41 – 50 ปี	21	27.63
51 – 60 ปี	23	30.26
มากกว่า 60 ปี	10	13.16
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.63 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

### 2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	19	25.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	26	34.21
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	18	23.68
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	7	9.21
ปริญญาตรี	4	5.26
อื่นๆ	2	2.63
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีการศึกษาในระดับอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

### 2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	3	3.95
พนักงานองค์กรเอกชน	12	15.79
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	21	27.63
รับจ้าง	19	25.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.63
เกษตรกร	15	19.74
อื่นๆ	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 27.63 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.00 และประกอบอาชีพรับราชการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

### 2.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-13 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	14	18.42
สมรส	58	76.32
หย่าร้าง/หม้าย	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.32 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.42 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 2.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	7	9.21
5,001 - 10,000 บาท	28	36.84
10,001 - 15,000 บาท	24	31.58
15,001 - 20,000 บาท	13	17.11
มากกว่า 20,000 บาท	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.58 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 2.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	38	50.00
10.01 - 12.00 น.	22	28.95
12.01 - 14.00 น.	10	13.16
14.01 - 16.30 น.	6	7.89
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.95 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

## 2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานบริหารงานคลัง จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานบริหารงานคลัง

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.74	92.26	2	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.63	0.73	92.53	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.78	91.09	4	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.80	91.68	3	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.76</b>	<b>91.89</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานบริหารงานคลัง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.53 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.26 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.68 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.09 ตามลำดับ

### 3. ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 3.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	46	60.53
หญิง	30	39.47
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.53 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.47 ตามลำดับ

##### 3.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	4	5.26
31 – 40 ปี	8	10.53
41 – 50 ปี	36	47.37
51 – 60 ปี	16	21.05
มากกว่า 60 ปี	12	15.79
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.05 และมีอายุ 21 – 30 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	26	34.21
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	12	15.79
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	29	38.16
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	5	6.58
ปริญญาตรี	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.21 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	3	3.95
พนักงานองค์กรเอกชน	15	19.74
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	25	32.89
รับจ้าง	19	25.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.63
เกษตรกร	10	13.16
อื่นๆ	2	2.63
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 32.89 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.00 และประกอบอาชีพอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

### 3.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-21 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	18	23.68
สมรส	53	69.74
แยกกันอยู่	1	1.32
หย่าร้าง	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.74 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.68 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

### 3.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	11	14.47
5,001 - 10,000 บาท	21	27.63
10,001 - 15,000 บาท	30	39.47
15,001 - 20,000 บาท	9	11.84
มากกว่า 20,000 บาท	5	6.58
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.63 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ



### 3.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	23	30.26
10.01 - 12.00 น.	29	38.16
12.01 - 14.00 น.	13	17.11
14.01 - 16.30 น.	11	14.47
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.26 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 14.47 ตามลำดับ

### 3.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.69	93.63	2	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67	0.66	93.32	4	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.70	94.26	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.73	93.32	3	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.70</b>	<b>93.64</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.26 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.63 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.32 มีความพึงพอใจที่เท่ากันและมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 86.70 ตามลำดับ

## 4. ผลการศึกษาภารกิจงานก่อสร้าง

### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	55.26
หญิง	34	44.74
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.26 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.74 ตามลำดับ

#### 4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	4	5.26
31 – 40 ปี	10	13.16
41 – 50 ปี	16	21.05
51 – 60 ปี	29	38.16
มากกว่า 60 ปี	17	22.37
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.37 และมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	27	35.53
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	23	30.26
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	15	19.74
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	2	2.63
ปริญญาตรี	8	10.53
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.32
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.53 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.26 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

#### 4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	6	7.89
พนักงานองค์กรเอกชน	20	26.32
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.32
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	10	13.16
รับจ้าง	13	17.11
เกษตรกร	23	30.26
อื่นๆ	3	3.95
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมาประกอบพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

#### 4.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-29 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	8	10.53
สมรส	61	80.26
แยกกันอยู่	3	3.95
หย่าร้าง	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 80.26 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 10.53 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

#### 4.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	10	13.16
5,001 - 10,000 บาท	28	36.84
10,001 - 15,000 บาท	21	27.63
15,001 - 20,000 บาท	12	15.79
มากกว่า 20,000 บาท	5	6.58
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.63 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

#### 4.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	21	27.63
10.01 - 12.00 น.	23	30.26
12.01 - 14.00 น.	19	25.00
14.01 - 16.30 น.	13	17.11
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.63 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 17.11ตามลำดับ

#### 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานก่อสร้าง

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.82	91.79	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.59	0.74	91.79	4	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.72	93.42	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.71	92.79	2	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.75</b>	<b>92.53</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.53 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.42 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.79 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.79 ตามลำดับ

## 5. ผลการศึกษาการกัจริระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา

### 5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 5.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	36.84
หญิง	48	63.16
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.84 ตามลำดับ

#### 5.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.95
21 – 30 ปี	4	5.26
31 – 40 ปี	3	3.95
41 – 50 ปี	20	26.32
51 – 60 ปี	31	40.79
มากกว่า 60 ปี	15	19.74
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4-34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.79 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.32 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ



### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	40.79
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	27	35.53
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	9	11.84
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	4	5.26
ปริญญาตรี	4	5.26
อื่นๆ	1	1.32
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.79 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 35.53 และมีการศึกษาในระดับอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	6	7.89
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	16	21.05
รับจ้าง	21	27.63
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.95
เกษตรกร	29	38.16
อื่นๆ	1	1.32
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 27.63 และประกอบอาชีพอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

### 5.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-37 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	12	15.79
สมรส	61	80.26
แยกกันอยู่	1	1.32
หย่าร้าง	2	2.63
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 80.26 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 15.79 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

### 5.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	6	7.89
5,001 - 10,000 บาท	34	44.74
10,001 - 15,000 บาท	29	38.16
15,001 - 20,000 บาท	3	3.95
มากกว่า 20,000 บาท	4	5.26
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.74 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.16 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

### 5.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	57	75.00
10.01 - 12.00 น.	9	11.84
12.01 - 14.00 น.	2	2.63
14.01 - 16.30 น.	8	10.53
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11.84 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

## 5.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-40 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.72	94.74	2	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.72	0.67	94.32	4	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.69	95.21	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.58	94.53	3	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.67</b>	<b>94.70</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-40 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.70 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.21 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.74 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.53 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 94.32 ตามลำดับ

## 6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจงานบริหารทั่วไป	4.62	0.65	92.45	4	มากที่สุด
2. ภารกิจงานบริหารงานคลัง	4.59	0.76	91.89	5	มากที่สุด
3. ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.68	0.70	93.64	2	มากที่สุด
4. ภารกิจงานก่อสร้าง	4.63	0.75	92.53	3	มากที่สุด
5. ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา	4.73	0.67	94.70	1	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.71</b>	<b>93.04</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-41 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.04 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.70 รองลงไปเป็นภารกิจภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.64 ภารกิจงานก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.53 ภารกิจงานบริหารทั่วไป คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.45 และในส่วนภารกิจงานบริหารงานคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้ายคิด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานบริหารทั่วไป 2) ภารกิจงานบริหารงานคลัง 3) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจงานก่อสร้าง และ 5) ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### ผลการศึกษารายงานบริหารทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานบริหารทั่วไป มีจำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

## 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานบริหารทั่วไป

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.45 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.05 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.37 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.58ตามลำดับ

## ผลการศึกษาภารกิจงานบริหารงานคลัง

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานบริหารงานคลัง มีจำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานบริหารงานคลัง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานบริหารงานคลังมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.53 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.26 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.68 และ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.09 ตามลำดับ

## ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มี จำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือ

เทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

## 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.26 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.63 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.32 มีความพึงพอใจที่เท่ากันและมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 86.70 ตามลำดับ

## ผลการศึกษาราชการกิจงานก่อสร้าง

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานก่อสร้าง มีจำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 51 - 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานก่อสร้าง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.53 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.42 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.79 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 91.79 ตามลำดับ



## ผลการศึกษากิจการระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับกิจการระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา มีจำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกิจการระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกิจการระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.70 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.21 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.74 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.53 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 94.32 ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด ในงานบริการ 5 ภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่ 1) ภารกิจงานบริหารทั่วไป 2) ภารกิจงานบริหารงานคลัง 3) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจงานก่อสร้าง และ 5) กิจการระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา โดยทำการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 งาน **คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.04** โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กิจการระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.70 รองลงไปเป็นภารกิจภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.64 ภารกิจงานก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.53 ภารกิจงานบริหารทั่วไป คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.45 และในส่วนภารกิจงานบริหารงานคลัง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.89 ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ของคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงานทั้ง 5 งาน ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.04 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้บริหาร ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

#### 3.2 ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- 1) การเพิ่มการบริการให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง อาทิ ในชุมชนต่างๆ ในซอยเล็กๆ

#### 3.3 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) การออกสำรวจปัญหาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบปัญหาและนำไปแก้ไขปัญหาได้

โดยเร็ว

#### 3.4 ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การปรับปรุงลานเอนกประสงค์หน้าศาลากลางบ้านให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์
- 2) การจัดการถังขยะมูลฝอย และเพิ่มถังขยะมูลฝอยบางจุด
- 3) การปรับปรุงการจ่ายน้ำประปา และคุณภาพน้ำประปา เนื่องจากน้ำไม่ไหล ไหลเบา มีสีขุ่น และมีกลิ่นเหม็น ในบางเวลา ให้ใช้การได้ปกติ
- 4) การปรับปรุงทางเข้าออกทุกหมู่บ้านที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ เพื่อการสัญจรที่สะดวกและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

5) การปรับปรุงแก้ไขไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางที่ชำรุด และติดตั้งเพิ่มเติมในบางจุดของหมู่บ้าน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

### 3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

## บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. รายงานการวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. รายงานการวิจัยอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชาญณรงค์ วิริยะสิทธิ์. (2546). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ ปรีชญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2551). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วรรณิ เตียววิศเรศ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548. ในบรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน. (หน้า 23). ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2547). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- สุพร นวลตรีฉ่ำ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุภาวดี ลีนสายอ. (2546) *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Fecikova, I. (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM Magazine*, 16 (1), 57 - 66.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Jump, N. (1978). *Psychometric Theory*. 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Rust, R. T., & Oliver R.L. (1994) *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis Harper International Edition*.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด พ.ศ. 2564

**คำชี้แจง**

1) แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด และคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (ถ้ามี)

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

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

- 1) ภารกิจงานบริหารทั่วไป
- 2) ภารกิจงานบริหารงานคลัง
- 3) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ภารกิจงานก่อสร้าง
- 5) ภารกิจระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

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

**3. ระดับการศึกษาสูงสุด**

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

**4. อาชีพ**

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

**5. สถานภาพ**

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

## 6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ( ) 2. 5,001 - 10,000 บาท  
 ( ) 3. 10,001 - 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 - 20,000 บาท  
 ( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท

## 7. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- ( ) 1. 8.30 - 10.00 น. ( ) 2. 10.01 - 12.00 น.  
 ( ) 3. 12.01 - 14.00 น. ( ) 4. 14.01 - 16.30 น.

**คำชี้แจง :** โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเห็นควรให้คะแนนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

รายการความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ส่วนที่ 3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน					
2) ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม					
3) ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง					
4) มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
5) มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน					
<b>ส่วนที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น					
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
<b>ส่วนที่ 5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ					
2) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการพบเห็นได้ง่าย					
3) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
5) สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ					
<b>ส่วนที่ 6 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย					
2) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3) มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4) การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก					
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ					



ส่วนที่ 7 ข้อคิดเห็นที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็นของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

.....

.....

2) คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

.....

.....

3) ความคุ้มค่าจากการปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด

.....

.....

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

## คณะผู้วิจัย

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