



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.60 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

อาจารย์วุฒิวัฒน์ อนันต์พุฒิเมธ
ผู้วิจัย

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในอนาคตต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	7
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ.....	12
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	38
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากร	14
ตารางที่ 3.2 แสดงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	15
ตารางที่ 3.3 แสดงโรงเรียนประถมศึกษา	15
ตารางที่ 3.4 แสดงโรงเรียนมัธยมศึกษา	16
ตารางที่ 3.5 แสดงข้อมูลสถาบันและองค์กรทางศาสนา	16
ตารางที่ 3.6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ตารางที่ 3.7 ความพึงพอใจความพึงพอใจงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามลำดับในแต่ละรายด้าน ในภาพรวม	23
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในภาพรวม จำแนกตามงาน	24
ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	25
ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในรายด้าน	26
ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม	28
ตารางที่ 3.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน	30
ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน	34
ตารางที่ 3.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุขของประชาชน ในภาพรวม	34
ตารางที่ 3.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข ในรายด้าน	35
ตารางที่ 3.17 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในภาพรวมและรายด้าน	37
ตารางที่ 3.18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล	38

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	แผนที่แสดงพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี	4
------------	---	---

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (local government) ในปัจจุบันมีความเป็นอิสระจากส่วนกลาง และเป็นศูนย์รวมอำนาจทางด้านการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (local centralized management) ที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรากฐานในหลากหลายมิติที่สำคัญๆ โดยเฉพาะกระบวนการการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของภาคประชาชน นับว่าเป็นกลไกหรือฟันเฟืองในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ หากมองในเชิงระบบการปกครองถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยทำให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ เพราะมีอำนาจตัดสินใจให้ราษฎรมีอำนาจการปกครองสามารถบริหารจัดการทำกิจกรรมสร้างสรรค์ในท้องถิ่นของตนเอง เรียกได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจ (decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยพิจารณาจากครอบคลุมของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศ และจากจำนวนประชากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือประชาชนเรียกติดปากจากตัวย่อว่า อบต. มีมากถึง 5,300 แห่ง ในขณะที่เทศบาลมีเพียง 2,472 แห่ง ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดมี 76 แห่ง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 อบต.แต่ละแห่งมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือหน่วยที่บริหารส่วนท้องถิ่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

ด้วยเป็นหน่วยหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมากที่สุดและครอบคลุมพื้นที่ดูแลบริหารประเทศในระดับท้องถิ่นมากที่สุด พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ไว้ตามมาตรา 66 – มาตรา 68 ไว้อย่างกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในทุกๆด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตพื้นที่ของตนเองถึง 9 ภาระหน้าที่ ดังนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่เพิ่มเติมที่ อบต. อาจดำเนินการภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย หากพิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นและมีศักยภาพที่ต้องดูแลในเขตพื้นที่ของตนเอง อีก 13 ภาระหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (1) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (12) การท่องเที่ยว และรวมไปถึง (13) การผังเมือง อีกด้วย

ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. ดังกล่าวข้างต้น จำต้องอาศัยงบประมาณและรายได้จาก 3 แหล่งด้วยกัน ได้แก่ 1) รายได้ที่ได้จากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้ 2) ภาษีประเภทต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ เป็นต้น และ 3) รายได้ที่หน่วยงานอื่น ๆ มีหน้าที่จัดเก็บเพิ่มให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสรรพสามิต ภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน รวมทั้งการจัดเก็บหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ที่มีอยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. เช่น อากรังนกนางแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรประมง ค่าภาคหลวงไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เป็นต้น

จะเห็นได้ว่ารายได้ทั้งสามส่วนข้างต้น โดยรวมแล้วคือเงินภาษีของประชาชนที่ถูกจัดสรรปันส่วนให้เป็นทรัพยากร เพื่อส่งต่อมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. มาใช้ในการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) และที่สำคัญต้องบริหารจัดการทรัพยากรนั้นให้เกิดความเป็นธรรมหรือมีความเป็นธรรมาภิบาล (good governance) อันนำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชน จึงจะถูกยกย่องได้ว่าเป็นหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างคุณค่าหรือคุณประโยชน์เชิงสาธารณะได้อย่างแท้จริง นับได้ว่าเป็นความท้าทายขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. ในปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล หรือ อบต.วังดาล ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอภูกามยาวบุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นหนึ่งในหน่วยหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก 7,850 แห่ง และเป็นหนึ่งในองค์การบริหารส่วนตำบลจาก 5,300 แห่งในปัจจุบัน และเป็นหนึ่งในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรีจาก 56 แห่ง ซึ่งจังหวัดปราจีนบุรีมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 70 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 12 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการพัฒนาสาธารณะประโยชน์ในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ทั้งในแง่ของเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมทั้งการบริการสาธารณะอื่นๆ ตามภาระหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ โดยบริหารจัดการจากรายได้ของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยภารกิจหน้าที่ที่มีอำนาจดังกล่าว ดังนั้นคุณค่าขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลจึงถูกท้าทายด้วยการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) และต้องบริหารจัดการสรรกระจายทรัพยากรให้เกิดความเป็นธรรมในทุกๆพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จึงเป็นตัวชี้วัด (Indicators) ที่จะชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล จะได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากประชาชนในพื้นที่ของตนเองมากน้อยแค่ไหน แต่หากมองในแง่ดีความพึงพอใจยังจะนำมาประกอบการปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคตต่อไปได้อีกด้วย ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ครั้งนี้ จึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องกระทำ เพราะมีผลเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่กับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลเองแล้ว แต่ในระดับมหภาคหากหน่วยเล็กๆหรือองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นได้ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาพรวมของประเทศด้วยเช่นกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เพื่อสำรวจความความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ4) งานด้านสาธารณสุข

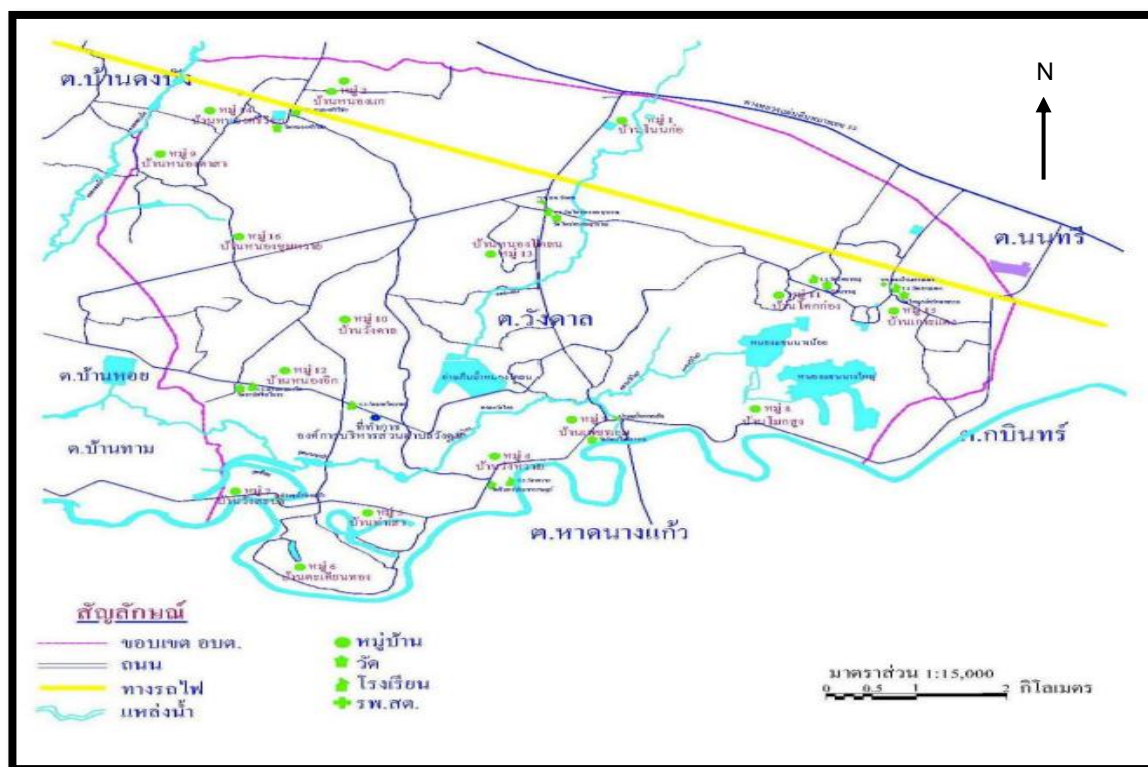
1.3 ขอบข่ายการสำรวจ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะครอบคลุมทั้งหมด 4 งานด้านบริการสาธารณะในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ4) งานด้านสาธารณสุข

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 16 หมู่บ้าน



ภาพที่ 1.1 แผนที่แสดงพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล
อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

1.3.1 ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในห้วงระยะเวลาให้บริการสาธารณะช่วงปีงบประมาณ 2564 เท่านั้น

1.4 คุ่มรวม (ประชากร)

การคุ่มรวมประชากรจะครอบคลุมการสำรวจจากสำมะโนประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่เข้ามาเป็นผู้รับบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 7,462 คน

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2564 – 16 กันยายน พ.ศ. 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งาน ดังนี้ 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานบริการด้านการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการให้บริการด้านการศึกษา และ 4) งานบริการด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข

1.6.2 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือองค์กรที่มีบริบทใกล้เคียงกัน สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคตต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

1.6.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

1.6.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

งานที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 4 ด้านสาธารณสุข

1.6.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งแต่ละงานครอบคลุม 4 ด้านการบริการสาธารณะ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง
- 2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การสร้างแบบสำรวจ
- 2.5 การประมวลผลข้อมูล
- 2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล
- 2.7 จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับ

2.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 7,462 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการและกำหนดให้เหมาะสมกับจำนวนขนาดประชากร อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความเสี่ยงการคาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้มาจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการเก็บ แต่ทั้งนี้มิได้ให้น้อยกว่าจากค่าคำนวณทางสถิติที่ได้มา จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลวิจัยจำนวน 400 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการทดแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 16 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 25 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การสร้างแบบสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

2.5 การประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{x}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็น

ตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

2.7 จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100%

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งแต่ละงานครอบคลุม 4 ด้านการบริการสาธารณะ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

3.1.1 สภาพทั่วไป

3.1.1.1) ที่ตั้ง

ตำบลวังดาล เดิมราษฎรได้มาตั้งบ้านเรือนอยู่บริเวณบ้านไร่ ประมาณ 100 ปีที่ผ่านมา และได้ขยายออกเป็นหลายหมู่บ้าน และได้พบหินดินดาลเป็นบริเวณกว้างราษฎรจึงได้เรียกว่า “วังดาล” และเมื่อได้รวมกันเป็นตำบล จึงให้ชื่อว่าตำบล “วังดาล”(องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล, 2556) ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอภักดีชุมพล ประมาณ 20 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดตำบลนันทรี
ทิศตะวันออก	จรดแม่น้ำปราจีนบุรี
ทิศใต้	จรดตำบลภักดีชุมพล
ทิศตะวันตก	จรดตำบลดงบัง ตำบลบ้านหอยตำบลบ้านทาม

3.1.1.2) พื้นที่และภูมิประเทศ

ตำบลวังดาลมีเนื้อที่ทั้งสิ้นประมาณ 24,009 ไร่ (38.414 ตารางกิโลเมตร) สภาพพื้นที่ตำบลวังดาล ทางทิศเหนือจะมีพื้นที่ราบสูงสลับกับที่ลุ่มเป็นแนวยาวตั้งแต่ทางทิศตะวันออกจนถึงทิศตะวันตก ทางทิศใต้จะมีพื้นที่ราบลุ่มสลับกับสันดอน มีคลองและแม่น้ำไหลผ่าน

3.1.1.3) การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากร

จากการรายงานสถิติประชากรระดับตำบล จากข้อมูลวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลมีจำนวนหมู่บ้านในเขตความรับผิดชอบจำนวน 16 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,462 คน มีความหนาแน่นประชากรเฉลี่ย 90 คนต่อตารางกิโลเมตร และจำนวนหลังคาเรือน 2,191 หลังคา แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 3,721 คน และเพศหญิงจำนวน 3,741 คน แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านพรหมแสง	133	200	197	397
2	บ้านหนองแก	105	220	197	417
3	บ้านเพชรเอี่ยม	121	203	201	404
4	บ้านวังหวาย	66	112	127	239
5	บ้านท่าเสา	107	203	210	413
6	บ้านตะเคียนทอง	45	94	87	181
7	บ้านวังสะบ้า	42	71	65	136
8	บ้านโมกสูง	117	179	196	375
9	บ้านหนองตาสา	100	158	170	328
10	บ้านวังดาล	247	408	381	789
11	บ้านโคกก่อง	283	428	438	866
12	บ้านหนองจิก	245	448	427	875
13	บ้านหนองโคลน	248	380	399	779
14	บ้านหนองผักกระเฉด	107	226	208	434
15	บ้านเกาะแดง	124	237	264	501
16	บ้านหนองชุมหวาย	66	154	174	328
รวมทั้งหมด		2,191	3,721	3,741	7,462

ข้อมูล ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2563

3.1.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

3.1.2.1) อาชีพ

อาชีพหลักของประชากร คือ อาชีพหลัก : ของประชากรในตำบลวังดาล ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น การทำนา ทำสวน ทำไร่ ค้าขาย การประมงน้ำจืด รับจ้างทั่วไป

3.1.3 สภาพทางสังคม

3.1.3.1) ด้านการศึกษา

ตารางที่ 3.2 แสดงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	หมู่ที่
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดรัตนโชติการาม	หมู่ที่ 8
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดวังหวาย	หมู่ที่ 4
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดรัตนขมภู	หมู่ที่ 11
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหนองจิก	หมู่ที่ 12
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดใหม่พรหมสุวรรณ	หมู่ที่ 13
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดหนองศรีวิชัย	หมู่ที่ 14
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดเกาะแดง	หมู่ที่ 15

ตารางที่ 3.3 แสดงโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่	โรงเรียน
1	โรงเรียนวัดใหม่พรหมสุวรรณ
2	โรงเรียนบ้านหนองศรีวิชัย
3	โรงเรียนวัดวังหวาย
4	โรงเรียนบ้านหนองจิก
5	โรงเรียนวัดรัตนโชติการาม
6	โรงเรียนวัดรัตนขมภู
7	โรงเรียนวัดเกาะแดง

ตารางที่ 3.4 แสดงโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่	โรงเรียน
1	โรงเรียนวังดาลวิทยาคม
2	โรงเรียนวัดใหม่พรหมสุวรรณ(โรงเรียนขยายโอกาส)

3.1.3.2) ด้านสถาบันและองค์กรทางศาสนา

ตารางที่ 3.5 แสดงข้อมูลสถาบันและองค์กรทางศาสนา

ลำดับ	ชื่อวัด	หมู่ที่
1	วัดรัตนโชติการาม (วัดเพชรเอม)	หมู่ที่ 8
2	วัดอินทร์ประจาราษฎร์ (วัดวังหวาย)	หมู่ที่ 4
3	วัดรัตนขมภู (วัดหนองคร้อ)	หมู่ที่ 11
4	วัดสามัคคีสโมสร (วัดหนองจิก)	หมู่ที่ 12
5	วัดใหม่พรหมสุวรรณ (วัดพรมแสง)	หมู่ที่ 13
6	วัดหนองศรีวิชัย	หมู่ที่ 14
7	วัดไพบุลย์ศรัทธาทำ (วัดเกาะแดง)	หมู่ที่ 15

3.1.3.3) ด้านการสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังดาล หมู่ที่ 13
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านเกาะแดง หมู่ที่ 15

3.1.3.4) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลวังดาล หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง
- มีอาสาสมัครตำรวจชุมชน หมู่ที่ 1 – 16 จำนวน 50 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 140 คน

3.1.4 การบริการพื้นฐาน

3.1.4.1) การคมนาคม

1. ถนนลาดยางภายในตำบล
2. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก
3. ถนนลูกรัง
4. สถานีรถไฟ 3 แห่ง
 - สถานีรถไฟบ้านพรหมแสง หมู่ที่ 13
 - สถานีรถไฟบ้านหนองศรีวิชัย หมู่ที่ 14
 - สถานีรถไฟบ้านเกาะแดง หมู่ที่ 15

3.1.4.2) การโทรคมนาคม

โทรศัพท์สาธารณะ

3.1.4.3) การไฟฟ้า

มีการไฟฟ้ามีไฟฟ้าใช้ทั้ง 16 หมู่บ้าน ไม่มีไฟฟ้าใช้เฉพาะที่บ้านที่ก่อสร้างขึ้นมาใหม่ จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 2,154 ครั้วเรือน

3.1.4.4) แหล่งน้ำภายในตำบล

- แหล่งน้ำธรรมชาติ
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นสาธารณประโยชน์
- สระน้ำ
- ฝายน้ำล้น
- บ่อประมง
- บ่อน้ำตื้น
- บ่อโยก
- ถังเก็บน้ำแบบ ฝ.33, ฝ.99
- บ่อบาดาล
- ระบบประปาหมู่บ้าน

3.1.4.5) ด้านกีฬา ตำบลวังดาลมีสนามกีฬา 4 แห่ง

1. สนามกีฬاب้านโคกกรวด บ้านโมกสูง หมู่ที่ 8 (ชาวบ้านทำ)
2. สนามกีฬากลางบ้านพรหมแสง บ้านหนองโคลน หมู่ที่ 13 (อบต.)
3. สนามกีฬاب้านเกาะแดง บ้านเกาะแดง หมู่ที่ 15 (ป.ป.ส.)
4. สนามกีฬาอเนกประสงค์ บ้านหนองจิก หมู่ที่ 12 (อบต.)

3.1.5 ข้อมูลอื่น ๆ

3.1.5.1) ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ป่าชุมชนทั้งสิ้น 40 ไร่

3.1.5.2) มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน
- กลุ่มอาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- กลุ่มสตรีแม่บ้าน
- ตำรวจบ้าน

3.1.6 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 35 คนซึ่งศักยภาพต่างๆ มีรายละเอียด

ดังนี้

3.1.6.1) บุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง พนักงานส่วนตำบล จำนวน 17 คน

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
3. หัวหน้าสำนักปลัด
4. ผู้อำนวยการกองคลัง
5. ผู้อำนวยการกองช่าง
6. นักวิชาการตรวจสอบภายใน
7. นักทรัพยากรบุคคล
8. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
9. นักพัฒนาชุมชน
10. นักวิชาการสุขาภิบาล
11. นักวิชาการสาธารณสุข
12. นักวิชาการการคลัง
13. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
14. เจ้าพนักงานธุรการ (สำนักปลัด)
15. เจ้าพนักงานธุรการ (กองคลัง)
16. เจ้าพนักงานพัสดุ
17. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

3.1.6.2) บุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 12 คน

1. ผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร
2. พนักงานขับรถยนต์
3. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (กองคลัง)
4. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
5. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
6. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (กองช่าง)
7. ผู้ช่วยนายช่างโยธา
8. พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา
9. ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา
10. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก 3 อัตรา

3.1.6.3) บุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 9 คน

1. นักการภารโรง
2. พนักงานวิทยุ
3. พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (สำนักปลัด)
4. คนงานทั่วไป
5. พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (กองช่าง)
6. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก 4 อัตรา

3.1.6.4) บุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 3 คน

1. คนสวน
2. คนงานทั่วไป
3. พนักงานประจำรถฉุกเฉิน

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	180	45.00
หญิง	220	55.00
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	0	0
รวม	400	100.0
2.อายุ		
18 - 30 ปี	30	7.50
31 - 50 ปี	122	30.50
51 - 60 ปี	133	33.25
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	115	28.75
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	261	65.25
มัธยมศึกษา	96	24.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	12	3.00
ปริญญาตรี	18	4.50
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
อื่นๆ (ไม่ได้รับการศึกษา)	8	2.00
รวม	400	100.0
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	86	21.50
เกษตรกร	174	43.50
รับจ้าง	107	26.80
อื่น (ไม่ได้ประกอบอาชีพ)	23	5.70
รวม	400	100.0

5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	82	20.50
5,001 - 10,000 บาท	149	37.20
10,001 - 15,000 บาท	85	21.30
15,001 - 20,000 บาท	53	13.20
20,001 บาทขึ้นไป	31	7.80
รวม	400	100.0
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100	25.0
งานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	100	25.0
รวม	400	100.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	243	60.8
3-5 ครั้งต่อปี	129	32.2
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	28	7.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3.6 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่างมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 น้อยที่สุดคืออายุเฉลี่ยที่ 18 - 30 ปี มีเพียงร้อยละ 7.25

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมามีการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และน้อยที่สุด คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และน้อยที่สุดคือ มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมงานในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n=400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.56	0.64	มากที่สุด
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	0.59	มากที่สุด
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61	0.59	มากที่สุด
4) งานด้านสาธารณสุข	4.75	0.51	มากที่สุด
รวม	4.61	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.52$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 0.52$) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$) ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n=400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.54	มากที่สุด
รวม	4.61	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.65	มากที่สุด
รวม	4.56	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 1 งานด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.53	0.66	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.54	0.65	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.58	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.61	0.65	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.66	0.77	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.58	0.62	มากที่สุด
รวม	4.58	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.61	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.59	0.66	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.55	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.52	0.72	มากที่สุด
รวม	4.57	0.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.55	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.66	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.58	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.45	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.56	0.61	มากที่สุด
รวม	4.56	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.57	0.64	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.44	0.72	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.53	0.66	มากที่สุด

ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.61	0.65	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	0.60	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.61	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.54	0.68	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.55	0.65	มากที่สุด
รวม	4.54	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ในงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการ

ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลในงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	0.69	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.53	มากที่สุด
รวม	4.55	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือ
ภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.53	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.45	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.44	0.70	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.52	0.61	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.56	0.67	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.57	0.51	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
รวม	4.53	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.39	0.77	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.42	0.64	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.46	0.66	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.48	0.68	มากที่สุด
รวม	4.43	0.69	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.46	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.71	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.55	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.62	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.64	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.65	0.49	มากที่สุด
รวม	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.45	0.63	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.74	0.57	มากที่สุด

มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.84	0.48	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.63	0.48	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.49	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.66	0.53	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.61	0.56	มากที่สุด
รวม	4.65	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ มีการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ($\bar{X} = 4.46$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ($\bar{X} = 4.46$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ในงานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ในงานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.54	มากที่สุด
รวม	4.61	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

ตารางที่ 3.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ในงานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.47	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.66	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.54	0.64	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.62	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.67	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.64	0.67	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.59	0.66	มากที่สุด
รวม	4.57	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.64	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.60	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.61	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.62	0.51	มากที่สุด
รวม	4.63	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.61	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.55	0.72	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.62	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.64	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.68	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.67	0.55	มากที่สุด
รวม	4.63	0.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.62	0.49	มากที่สุด

มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.61	0.68	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.51	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.67	0.57	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.63	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในที่ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 4

ตารางที่ 3.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุขของประชาชน ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.46	มากที่สุด
รวม	4.75	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 3.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข
ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.71	0.56	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.49	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.73	0.55	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.72	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.46	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.83	0.40	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.72	0.53	มากที่สุด
รวม	4.75	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.75	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.62	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.58	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.79	0.48	มากที่สุด
รวม	4.76	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.70	0.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.75	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.79	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.79	0.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.73	0.49	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.74	0.46	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.73	0.62	มากที่สุด

ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.79	0.41	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.74	0.42	มากที่สุด
รวม	4.74	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.16 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.17 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนด้านการ บริการสาธารณะ	n=400			ระดับคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ลำดับ	
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	96.00	มากที่สุด	9
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด	9
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	93.80	มากที่สุด	9
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	92.20	มากที่สุด	9
รวม	4.61	92.20	มากที่สุด	9

จากตารางที่ 3.17 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 4.61 ร้อยละ 92.20 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.20 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.80

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

ตารางที่ 3.18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

งานที่ให้บริการ	n=400			ระดับคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ลำดับ	
1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.56	91.20	มากที่สุด	9
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	91.00	มากที่สุด	9
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61	92.20	มากที่สุด	9
4) งานด้านสาธารณสุข	4.75	95.00	มากที่สุด	9
รวม	4.61	92.20	มากที่สุด	9

จากตารางที่ 3.18 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9
2. งานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9
- 3.งานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9
4. งานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ระดับคะแนน 9

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

1. จัดให้มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น lineกลุ่ม เพจเฟซบุ๊ก สายด่วน และช่องทาง อื่นๆ ในการติดต่อ
2. จัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ
3. จัดหาหรือเพิ่มการบริการสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ สำหรับผู้ที่มารับบริการ

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

ช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ควรลงพื้นที่สร้างความคุ้นเคยกับประชาชนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน แรงกดดันที่ประชาชนต้องการ

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

- 1) จัดหาวัคซีนให้กับประชาชนให้รวดเร็ว ตลอดจนสร้างความตระหนักถึงภัยจากโรคโควิด - 19 และการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 รวมทั้งชุดตรวจคัดกรองโควิด-19 (ATK) เบื้องต้น ทั้งนี้เพื่อความเชื่อมั่นของคนในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่
- 2) ควรมีการส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสม อาชีพเร่งด่วนแก่ประชาชน เพิ่มรายได้ที่ขาดไปในช่วงโรคระบาดที่ผ่านมาและปัจจุบัน

3.7.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการปรับตัวของประชาชนในช่วงสถานการณ์และหลังจากสถานการณ์โรคโควิด - 19
- 2) ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรให้มีสมรรถนะที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). **สรุปข้อมูล อบต.ทั่วประเทศ**. สืบค้นวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563 เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/province.jsp>
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต อีระเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560**. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา: กรุงเทพฯ
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต อีระเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- <http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2562

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างภาพกิจกรรมดำเนินการ



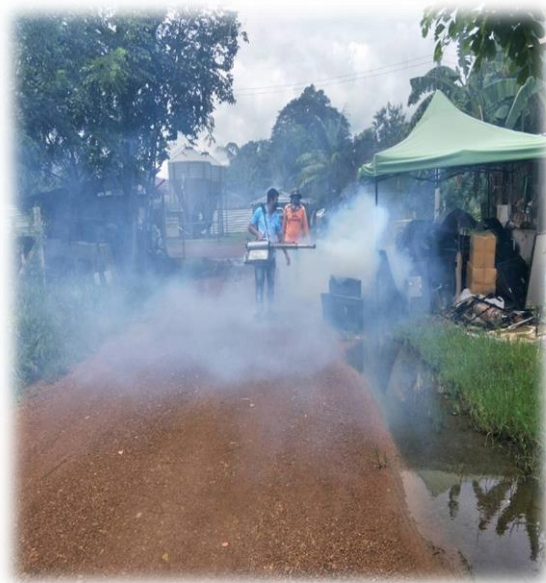
ภาพงานที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



ภาพงานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี



ภาพงานที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ภาพงานที่ 4 การให้บริการด้านสาธารณสุข



ภาพงานที่ 5 ภาพการให้ความร่วมมือของประชาชนต่อการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล

ภาคผนวก ข



แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ 18 – 30 ปี ☐ 31-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ รับจ้าง ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานที่ 1 การให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลวังดาล)
☐ งานที่ 2 การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค)
☐ งานที่ 3 ด้านการบริการให้การจัดเก็บภาษี
☐ งานที่ 4 งานการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ งานที่ 5 การให้บริการด้านสาธารณสุข
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

☐ งานที่ 1 ☐ งานที่ 2 ☐ งานที่ 3 ☐ งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					

ภาคผนวก ค
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญนุช นิลแสง
3. อาจารย์วุฒิวัฒน์ อนันต์พุดิเมธ

ที่ปรึกษา
คณะทำงาน
นักวิจัย