



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีงบประมาณ 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จังหวัดปราจีนบุรีของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกมล จันทร์ทวงษ์

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	10
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	34
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ประวัติผู้วิจัย.....	47

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	14
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม จำแนกตามงาน.....	16
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	17
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม	18
ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน	19
ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม.....	21
ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน.....	22
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม.....	24
ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน.....	25
ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม.....	27
ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในรายด้าน.....	28
ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม และรายด้าน.....	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ.....	31
---	----



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ อว ๐๖๓๐.๐๘/

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้และภาษี และ ๔) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

๑. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๕.๘๐
๒. งานด้านรายได้และภาษี	ร้อยละ ๙๕.๖๐
๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ ๙๕.๒๐
๔. งานด้านสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพ	ร้อยละ ๙๕.๐๐
สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐	

จึงขอรับรองไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพความเสมอภาค และภารดรภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจ ให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

และในส่วนที่ 10 ว่าด้วยแนวนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 28) ในมาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาท การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เองภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้นนับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้นสามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ ที่จะปฏิบัติบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถ ในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจ

และการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม การตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง และในจังหวัด ปราจีนบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 70 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 13 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 56 แห่ง (<http://www.cld.drr.go.th> สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2565) และองค์การบริหารส่วนตำบล สำพันตา เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสำพันตา คือ งานพัฒนาท้องถิ่น และงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุป สาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจ หน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของ ถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ ส่งเสริม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลสำพันตา มีภารกิจที่ครอบคลุม ในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการ ด้านสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบ ประปา การจัดเก็บขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการ ให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อ ราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบล สำพันตาด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องขอ อนุญาตการ ปลูกสร้าง การรับเรื่องร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำพันตาดังกล่าว จึงมี ความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับ วิชาการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสำพันตาได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้ง ยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ หน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำพันตาเพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการ วางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่แท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสำพันตา ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสำพันตาจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้และภาษี
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาทั้งสิ้น 5,783 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 12 สิงหาคม พ.ศ. 2565 – 2 กันยายน พ.ศ. 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอ นาดี จังหวัดปราจีนบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจน 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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ 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

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำพันตา ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านรายได้และภาษี

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการ เสนอแนะ ในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ทั้งสิ้น 5,783 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยูท ใภยวรรณ์, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) หมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการที่ครั้ง ต่อปีรวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

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

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

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 ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.971

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

2.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของ ความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ย เป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับ ความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

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 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตาม เกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา
- 3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 ลักษณะภูมิประเทศและที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม และมีพื้นที่บางส่วนเป็นที่ราบเชิงเขา ติดเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีลำน้ำสายสำคัญคือ แควโขม่ง แควหนุมาน และคลองยาง สภาพดินเป็นเหนียวปนทราย มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกและการประกอบอาชีพด้านการเกษตร ไม่มีป่าไม้แต่มีต้นไม้อื่นๆ ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น และไม้ผลัดใบ

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งสามัคคี ตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี โทรศัพท์ 0-3721-0857 / โทรสาร 0-3721-0858 มีอาณาเขต ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ | ติด อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี |
| ทิศใต้ | ติดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าและองค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม |
| ทิศตะวันออก | ติด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกี้ |

ทิศตะวันตก ติดองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินและองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

3.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2541 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ได้ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2552 ประกาศ ณ วันที่ 28 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552 มีเขตการปกครอง ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านลำพันตา
- หมู่ที่ 2 บ้านคลองชุมพล
- หมู่ที่ 3 บ้านแห่
- หมู่ที่ 4 บ้านแก้ง
- หมู่ที่ 5 บ้านวังหมัน
- หมู่ที่ 6 บ้านโคกกระจง
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองแหน
- หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งสามัคคี
- หมู่ที่ 9 บ้านใหม่พัฒนา

3.1.3 จำนวนประชากรและหมู่บ้าน แยกได้ ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	ประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านห้วย	นายสมศักดิ์ สีเขียว	68	56	124	49
2	บ้านคลองชุมพล	นายมานิตย์ โยธาพันธ์	535	507	1,042	514
3	บ้านแห่	นางสาวสุชานาถ พยุงพรพิสิฐ (กำนัน)	405	423	828	228
4	บ้านแก้ง	นายวีรชาติ กองคำ	255	290	545	188
5	บ้านวังหมัน	นายประดิษฐ์ พูลจิว	101	107	208	68
6	บ้านโคกกระจง	นายอรรถชัย อัจประสม	319	316	635	143
7	บ้านหนองแหน	นายสมชาย แก้วดวงใจ	565	560	1,125	409
8	บ้านทุ่งสามัคคี	นายมนตรี เอียผา	416	436	852	292
9	บ้านใหม่พัฒนา	นายกฤษณะ ประสารก	202	222	424	128
รวมทั้งสิ้น			2,866	2,917	5,783	2,069

* ที่มา สำนักงานทะเบียน อำเภอชาติ จังหวัดปราจีนบุรี ณ เดือนเมษายน 2565

ช่วงอายุประชากร แยกได้ ดังนี้

	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	647 คน	524 คน	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1833 คน	1801 คน	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	386 คน	592 คน	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	2,866 คน	2,917 คน	ทั้งสิ้น 5,783 คน

* ที่มา สำนักงานทะเบียน อำเภอชาติ จังหวัดปราจีนบุรี ณ เดือนเมษายน 2565

3.1.4 สภาพทางสังคม

1) ด้านการศึกษา ประชากรอายุ 15 – 61 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 111 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้

2) ด้านสาธารณสุข ประชาชนร่วนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล พื้นฐานบางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอและประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ มีหน่วยงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 1 แห่ง เตียงคนไข้ 65 เตียง และศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

3) ด้านอาชญากรรม องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ไม่มีเหตุอาชญากรรมที่รุนแรงเกิดขึ้น มีการลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและทำลายทรัพย์สินของราชการ ปัญหาที่พบเป็นประจำคือ การทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี หรือมีงานมหรสพ

4) ด้านยาเสพติด องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน

5) ด้านการสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนยากไร้

3.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

1) การไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 99 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ มีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 2,050 หลังคาเรือน
- (2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 75 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตพื้นที่

2) การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีประปาหมู่บ้านครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 99 เปอร์เซ็นต์ มีน้ำใช้ตลอดทั้งปี แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากแหล่งน้ำใต้ดิน

3) โทรศัพท์มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, TRUE, CAT

4) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 18.31 – 16.31 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

5) เส้นทางคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา เส้นทางคมนาคมในพื้นที่มีทางหลวงชนบท หมายเลข 3290 สายชมนันนันทน์ สะพาน จำนวน 3 สะพาน ขนส่งมวลชน ได้แก่ รถโดยสารประจำทางสายโคกกระเจงขงขนส่งกบินทร์บุรี ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท 2 สาย ถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา 15 สาย ลักษณะเป็นถนนลาดยาง 2 สาย ระยะทาง 2.41 กิโลเมตร ถนนคอนกรีต 15 สาย ระยะทาง 17.13 กิโลเมตร และถนนลูกรัง 9 สาย ไม่ทราบระยะทาง

3.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 71 อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 13 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 8 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 9

2) การปศุสัตว์ เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เป็นต้น

3) การท่องเที่ยวและธุรกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตามีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ แก่งหินเพิง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านหนองแหน ดิโดอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่ 9 เป็นแก่งระดับ 3-5 การล่องแก่ง โดยใช้แพยางขนาดบจุ 8-10 คนต่อลำ มีร้านอาหาร 4 แห่ง ร้านเกมส์ 3 แห่ง

4) อุตสาหกรรม มีโรงสีขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง มีคนงานต่ำกว่า 11 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่เกิน 1 ล้านบาท

5) การพาณิชย์ ร้านค้าต่างๆ 47 แห่ง

6) กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพต่างๆ จำนวน 15 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มเกษตรกรทำนาบ้านลำพันตา
2. กลุ่มเลี้ยงปลาเล่า
3. กลุ่มขนมจีนบ้านแห
4. กลุ่มเกษตรกรทำนาบ้านแก้ง
5. กลุ่มส่งเสริมอาชีพทำนาบ้านวังหมัน
6. กลุ่มเกษตรกรก้าวหน้า หมู่ 6
7. กลุ่มเกษตรกรทำนาบ้านหนองแหน
8. กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงปลาบ้านทุ่งสามัคคี
9. กลุ่มทำนาและไร่มันบ้านใหม่พัฒนา
10. กลุ่มเกษตรบ้านใหม่พัฒนา
11. กลุ่มทอผ้า
12. กลุ่มทำกระยาสาร

13. กลุ่มसानแข่งปลาทุ

14. กลุ่มทำขนมจีน

15. กลุ่มผลิตไม้กวาด

7) แรงงาน ประชากรที่มีอายุ 15 – 61 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร และส่วนหนึ่งไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	167	41.75
หญิง	233	58.25
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	-
รวม	400	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	23	5.75
25 - 34 ปี	101	25.25
35 - 44 ปี	48	12.00
45 - 54 ปี	98	24.50
55 - 64 ปี	115	28.75
65 ปีขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	94	23.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	115	28.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	59	14.75
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	35	8.75
ปริญญาตรี	37	9.25
ปริญญาโท	13	3.25
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.25
อื่นๆ ระบุ	46	11.50
รวม	400	100.0

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.75
พนักงานบริษัท	36	9.00
รับจ้างทั่วไป	174	43.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	128	32.00
เกษตรกรกรม/ประมง	15	3.75
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	7	1.75
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.75
ว่างงาน	6	1.50
อื่นๆ ระบุ	8	2.00
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	37	9.25
3,001 - 5,000 บาท	111	27.75
5,001 - 10,000 บาท	102	25.50
10,001 - 20,000 บาท	114	28.50
20,001 บาทขึ้นไป	36	9.00
รวม	400	100.0
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.00
งานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	100	25.00
งานที่ 3 ด้านรายได้และภาษี	100	25.00
งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
รวม	400	100.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	221	55.25
3-5 ครั้งต่อปี	91	22.75
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	88	22.00
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และน้อยที่สุด คือ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมา มีการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.00 งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4 ด้าน การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 221 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.25 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และน้อย ที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.75	0.55	มากที่สุด
งานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.46	มากที่สุด
งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี	4.78	0.48	มากที่สุด
งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	0.53	มากที่สุด
รวม	4.77	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพีบาลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.56	มากที่สุด
รวม	4.77	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.48	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.64	มากที่สุด
รวม	4.75	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.42	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.64	0.63	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.66	0.38	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.88	0.60	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.69	0.42	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.79	0.47	มากที่สุด
รวม	4.74	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.59	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.79	0.46	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.75	0.45	มากที่สุด
รวม	4.76	0.48	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.76	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.72	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.67	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.72	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.75	0.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.74	0.59	มากที่สุด
รวม	4.73	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.80	0.75	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.71	0.52	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.82	0.73	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.74	0.51	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.72	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	0.57	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.79	0.53	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.75	0.75	มากที่สุด
รวม	4.77	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปรง โลง สะอาดและมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำพันตา ในงานที่ 2

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.46	มากที่สุด
รวม	4.76	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.76	0.51	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.64	0.72	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.78	0.42	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.37	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.73	0.49	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.70	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด
รวม	4.75	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.81	0.42	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.45	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.76	0.43	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	4.78	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.75	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.76	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.70	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.86	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.68	0.49	มากที่สุด
รวม	4.77	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.70	0.48	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.77	0.45	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.76	0.43	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.66	0.48	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	4.74	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ย

น้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.68$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำพันตา ในงานที่ 3

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.45	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.52	มากที่สุด
รวม	4.78	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.81	0.39	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.57	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.75	0.46	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.37	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.78	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	4.79	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.75	0.44	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.70	0.54	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	4.77	0.45	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.79	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.65	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.74	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.74	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.77	0.45	มากที่สุด
รวม	4.76	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.87	0.53	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.84	0.37	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.88	0.33	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.68	0.58	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.65	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.68	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.83	0.43	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.80	0.55	มากที่สุด
รวม	4.80	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.60	มากที่สุด
รวม	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.51	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.41	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.80	0.40	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.64	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.79	0.69	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.86	0.49	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.76	0.64	มากที่สุด
รวม	4.79	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.79	0.43	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.53	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.82	0.41	มากที่สุด
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	4.81	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.77	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.79	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.74	0.69	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.67	0.59	มากที่สุด
รวม	4.77	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.77	0.75	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.70	0.52	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.76	0.70	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	0.37	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.55	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.79	0.57	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.81	0.49	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.68	0.82	มากที่สุด
รวม	4.78	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่

มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	95.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
รวม	4.77	95.40	10

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 95.40 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 95.20

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.75	95.00	10
งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	95.20	10
งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี	4.78	95.60	10
งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	95.80	10
รวม	4.77	95.40	10

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80
2. งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.00

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ควรเพิ่มการฝึกทักษะและส่งเสริมให้ประชาชนพึ่งตนเองด้านการจัดการขยะมูลฝอย การเสริมสร้างสวัสดิการสังคมแบบพึ่งตนเอง การพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงการบรรเทาสาธารณภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน เอกสารแนะนำ และบุคลากรให้คำแนะนำผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวัง และเว้นระยะห่าง จากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 อย่างเคร่งครัด ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน พัฒนาภูมิทัศน์บริเวณรอบที่ทำการ และพื้นที่สาธารณะประโยชน์ส่งเสริมสุขภาพประชาชน

4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยด้านอื่นๆเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา เป็นระบบยิ่งขึ้น

4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- <http://www.cld.Drr.go.th> สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2565

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ





2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย







3. งานด้านรายได้และภาษี



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม







ภาคผนวก ข



แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดิ จังหวัดปราจีนบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษีณ/ข้าราชการบำนาญ,บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน
 อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี
 งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ก็กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดี 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				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ภาคผนวก ค.
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



ประวัติผู้วิจัย

1. ประวัติส่วนตัว

ดร.โกมล จันทวงษ์	
เกิดวันที่	19 ตุลาคม 2504
ที่อยู่ปัจจุบัน	165 หมู่ที่ 13 ตำบล ศาลาลำตวน อำเภอ เมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
โทรศัพท์	064-9498392

2. ประวัติการศึกษา
 - 2.1 ปริญญาตรี สาขา สังคมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
 - 2.2 ปริญญาโท สาขา จิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
 - 2.3 ปริญญาเอก สาขา การศึกษาและการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2524-2536	ครูโรงเรียนบ้านท่าช้าง และโรงเรียนบ้านหนองผูกเต่า อำเภอสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี
พ.ศ. 2536-2538	ครูใหญ่โรงเรียนบ้านคลองผักมีด ควบโรงเรียนบ้านวังไผ่ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2538-2540	ครูใหญ่โรงเรียนบ้านกิโลสาม อำเภอสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2540-2540	อาจารย์ใหญ่โรงเรียนบ้านกิโลสาม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2540-2554	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านกิโลสาม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2554-2556	รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา สระแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน	อาจารย์ สังกัดงานวิชาศึกษาทั่วไป

4. ตำแหน่งวิชาการ

พ.ศ. 2563	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
-----------	--------------------