

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

*เทศบาลตำบลคลองหาด*

*อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว*

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

พ.ศ. 2563

## คำนำ

ในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะสำหรับองค์กรภาคราชการ คุณภาพการของการให้บริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก พบว่ามีประชาชนเกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการให้บริการจึงต้องมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต จากกระแสความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในฐานะของผู้มารับบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ เป็นปัจจัยส่งเสริมให้องค์กรภาคราชการประสบความสำเร็จและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การวัดคุณภาพการบริการ จึงเป็นสิ่งท้าทายของผู้บริหารทุกยุคสมัย ภาครัฐให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการจากมุมมองของประชาชน ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าทำให้องค์กรมีการพัฒนามากที่สุด การยกระดับคุณภาพการบริการ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญ ที่ภาคราชการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

เทศบาลตำบลคลองหาด จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับเทศบาลตำบลคลองหาด ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นที่แท้จริงต่อไป

คณะผู้วิจัย

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองหาด โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภารกิจด้านสาธารณสุข 3) ภารกิจด้านการศึกษา 4) ภารกิจด้านรักษาความสะอาด และ 5) ภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจๆ ละ 78 คน รวม 390 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.68	0.68	93.52	2	มากที่สุด
2. ภารกิจด้านสาธารณสุข	4.70	0.68	93.97	1	มากที่สุด
3. ภารกิจด้านการศึกษา	4.55	0.68	91.10	4	มากที่สุด
4. ภารกิจด้านรักษาความสะอาด	4.65	0.68	93.10	3	มากที่สุด
5. ภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.55	0.57	91.10	5	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.68</b>	<b>92.92</b>		<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.92 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.97 รองลงไปเป็นภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.52 ภารกิจด้านรักษาความสะอาด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.10 และภารกิจด้านการศึกษา และภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- 1) อยากให้มีการกระจายข่าวสารให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- 2) ควรปรับปรุงเสียงตามสายให้ได้ยินชัดเจนมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การปรับปรุงถนนภายในเขต เนื่องจากขรุขระ และเป็นหลุมเป็นบ่อ
- 2) ควรมีการเพิ่มเติมไฟบริเวณไหล่ทางและตามซอยหมู่บ้าน
- 3) ควรมีการปรับปรุงหรือดูแลรักษาท่อระบายน้ำบริเวณข้างทาง
- 4) อยากให้มีฟุตบอล หรือทางเท้าบริเวณหมู่บ้านหรือที่ชุมชน
- 5) ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้มีมาตรฐานมากขึ้น
- 6) ควรมีการติดตั้งไฟเตือนตามจุดอันตราย หรือไฟแดงตามสี่แยก

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมายความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	10
บริบทของเทศบาลตำบลคลองหาด.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการศึกษารากิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	33
ผลการศึกษารากิจด้านสาธารณสุข.....	38
ผลการศึกษารากิจด้านการศึกษา.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

ผลการศึกษารากิจด้านรักษาความสะอาด.....	48
ผลการศึกษารากิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต .....	53
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด .....	58
5 สรุปและอภิปรายผล.....	59
ผลการศึกษารากิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	59
ผลการศึกษารากิจด้านสาธารณสุขปโมค.....	60
ผลการศึกษารากิจด้านการศึกษา.....	60
ผลการศึกษารากิจด้านรักษาความสะอาด.....	61
ผลการศึกษารากิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต .....	62
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ .....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	66
คณะผู้วิจัย.....	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้าที่
<b>บทที่ 2</b>	
2-1	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ ..... 18
2-2	แสดงจำนวนถนน ในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด..... 19
2-3	แสดงจำนวนแหล่งน้ำในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด ..... 20
2-4	แสดง รายรับ รายจ่าย ของเทศบาลตำบลคลองหาด ..... 23
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>	
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ..... 33
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ..... 34
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ..... 34
4-4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก ..... 35
4-5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 35
4-6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ..... 36
4-7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 36
4-8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ..... 37
<b>ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข</b>	
4-9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ..... 38
4-10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ..... 38
4-11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ..... 39
4-12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก ..... 39
4-13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 40
4-14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ..... 40
4-15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 41
4-16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข..... 42
<b>ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา</b>	
4-17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ..... 43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้าที่
4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	43
4-19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	44
4-20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	44
4-21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	45
4-22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	45
4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	46
4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา.....	47
<b>ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจด้านรักษาความสะอาด</b>	
4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	48
4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	48
4-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	49
4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	49
4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	50
4-30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	50
4-31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	51
4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านรักษาความสะอาด.....	52
<b>ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต</b>	
4-33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	53
4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	53
4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	54
4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก .....	54
4-37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	55
4-38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....	55
4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	56



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-40	
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต .....	57
<b>ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด</b>	
4-41	
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้งหมด.....	58

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้าที่
1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

ดังนั้น การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจ ทางการปกครอง และมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดงานวิจัย ฉบับนี้ขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

## ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำกำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา:** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

**ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร:** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการจาก เทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ใน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ภารกิจด้านสาธารณสุข
3. ภารกิจด้านการศึกษา
4. ภารกิจด้านรักษาความสะอาด
5. ภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

**ขอบเขตด้านระยะเวลา:** การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2563 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ ของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

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

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

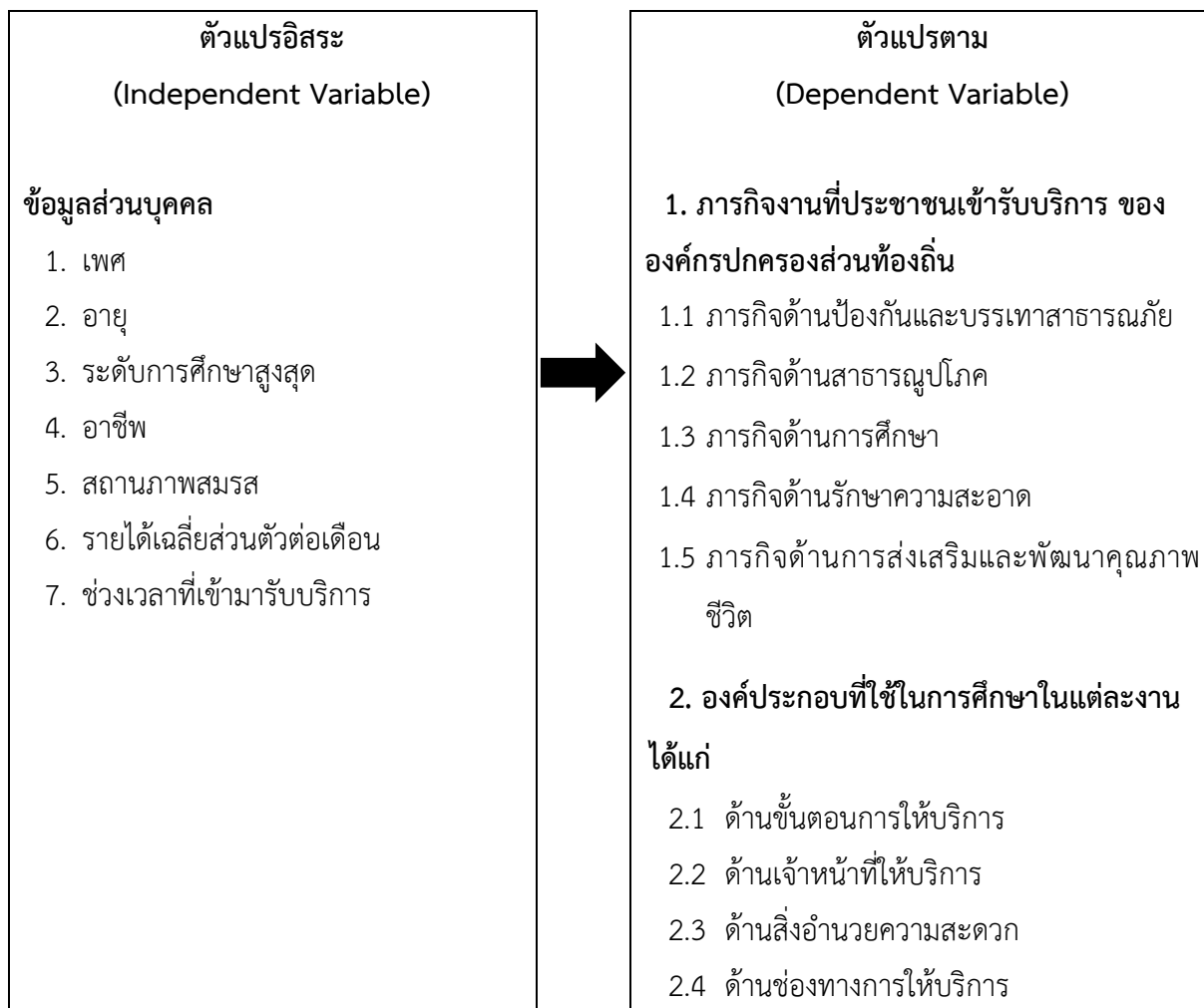
**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรของเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบและให้บริการในแต่ละด้านภารกิจที่ให้บริการ

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

## 6. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

#### 1. ความหมายความพึงพอใจ

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

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ อาทิเช่น

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

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

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

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

ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

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

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

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

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง



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

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้ ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

## 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรรถจน์ สีหะไพ (2546 หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### 1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ
2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ
  - 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
  - 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

### ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 หน้า 12) อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

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

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

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

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

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
  2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
  3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
  4. การเข้าถึงงาน (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
  5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
  6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟัง และเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
  7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
  8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การป้องกันลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
  9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
  10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 หน้า 23 – 25 ) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่

1. อายุ ในการศึกษาพบว่า อายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ สังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมาก หรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่หงุดหงิดง่ายอีกทั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึงจะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด
2. เพศ คนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนที่แตกต่างกันระหว่างเพศ ซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทางร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิงส่วนผู้หญิงนั้น จะเชื่อฟังง่าย มีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย
3. วุฒิกการศึกษา มีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมายเรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษา พบว่าส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิกการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจ หากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือผู้ที่เคยผ่านงานมามากจะพบว่าการทำงาน หรือการบริหารงานการให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก
5. ระดับตำแหน่ง ความพึงพอใจในเรื่องของระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายด้าน เช่น หากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับ สถานภาพเกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกเหนือเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กร จึงเป็นสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าที่เป็นเลิศ

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

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

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

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการต่างๆ ที่มีผู้ให้บริการมีอยู่ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจหรือกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประสบความสำเร็จได้

## 2. ความสำคัญของการบริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงาน

อาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันที่มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตราภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

## 2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มพูนผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

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

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้กับลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้า

หรือการบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือการบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

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

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปรกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

### 3. ลักษณะของการบริการ

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

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

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

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

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร สำหรับผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น



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

#### 4. คุณภาพการให้บริการ

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

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

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

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่

เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้บริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

### 3. บริบทของเทศบาลตำบลคลองหาด

#### ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลคลองหาด ได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหาดตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2552 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาเทศบาลตำบลและนายกเทศมนตรี

#### 1. สภาพทั่วไป

##### 1.1 ลักษณะที่ตั้ง / อาณาเขตและการปกครอง

เทศบาลตำบลคลองหาด ตั้งอยู่เลขที่ 591 หมู่ 5 ถนนสายคลองหาด-ทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี อยู่ห่างจากอำเภอคลองหาด 270 เมตร ห่างจากตัวจังหวัดสระแก้ว ประมาณ ๖๐ กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 70,812 ไร่ หรือ 113 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้



จำนวนประชากรแยกเพศ ตามลำดับหมู่บ้าน

ตารางที่ 2-1 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามหมู่บ้าน และเพศ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร			จำนวน ครัวเรือน	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านคลองหาด	427	426	853	467	
2	บ้านเขาผาผึ้ง	334	321	655	188	
3	บ้านป่าช้ากวาง	470	468	938	295	
4	บ้านเขาเลื่อม	385	367	752	222	
5	บ้านคลองหาด	345	393	738	473	
6	บ้านทับวังมน	201	199	400	174	
7	บ้านซำมะกรูด	305	284	589	207	
8	บ้านเขาดิน	623	600	1,223	265	
9	บ้านเขาเลื่อมใต้	529	583	1,112	320	
10	บ้านไทยพัฒนา	213	218	431	138	
11	บ้านป่าตะแบก	221	244	465	135	
12	บ้านเขาช่องแคบ	608	532	1,140	284	
13	บ้านคลองหาดพัฒนา	302	320	622	236	
<b>รวม</b>		<b>4,963</b>	<b>4,955</b>	<b>9,978</b>	<b>3,404</b>	

#### 1.4 สภาพเศรษฐกิจและสังคม

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำไร่ ทำสวน รับจ้างทั่วไปและค้าขาย ลักษณะของชุมชนในท้องถิ่นรักสงบ เรียบง่ายยึดติดกับหลักแหล่งไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง

## 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

### 2.1 การคมนาคม การจราจร

การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอและจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบลและหมู่มีรายละเอียด ดังนี้

1. ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3259 สายอรัญประเทศ-คลองหาด-วังน้ำเย็น ระยะทาง 62 กม.
2. ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3395 สายวัฒนานคร-คลองหาด-ทุ่งขนาน ระยะทาง 60 กม.

ตารางที่ 2-1 แสดงจำนวนถนน ในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด

ลำดับที่	รายการ	ระยะทางรวม (กม.)	สภาพการใช้ประโยชน์		ประโยชน์ที่ได้รับ (ครัวเรือน)
			ใช้ได้ดี (กม.)	ชำรุด (กม.)	
1	ถนน คสล.	9.05	9.05	-	2,587
2	ถนนลาดยาง	11.40	11.40	-	3,018
3	ถนนลูกรัง	114.40	100	14.40	3,800
4	อื่น ๆ (ถนนดิน)	2.50	-	2.50	320

### 2.2 การประปา

หมู่บ้านที่มีประปาใช้ประกอบด้วย

- ประปาจากการประปาส่วนภูมิภาควัฒนานคร ใช้ในพื้นที่ หมู่ 1, 2, 5, 6, 7, 10, 13
- ประปาหมู่บ้านใช้ในพื้นที่ หมู่ 3, 4 ,8 ,9 ,12, 11

### 2.3 การไฟฟ้า

- ภายในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด ใช้กระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร
- ทุกครัวเรือน นอกจากนี้ตามถนนและซอยต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาล ได้จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะเพื่อประชาชนที่สัญจรไปมา มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

## 2.4 แหล่งน้ำ

ตารางที่ 2-3 แสดงจำนวนแหล่งน้ำในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน (แห่ง)	ประโยชน์ที่ได้รับ	
			พื้นที่ (ไร่)	ครัวเรือน
1	อ่างเก็บน้ำ	5	950	751
2	ฝายน้ำล้น	11	70	2,000
3	บ่อน้ำตื้น / สระน้ำ	60	230	1,500
4	บ่อบาดาล	70	470	400
5	ประปาหมู่บ้าน	13	160	3,400
6	แหล่งน้ำธรรมชาติ ห้วย หนอง คลอง บึง	14	420	1,700

## 2.5 การสื่อสาร

- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง
- มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 10 แห่ง
- หอกระจายข่าว / เสียงตามสาย จำนวน 14 แห่ง

## 2.6 ลักษณะการใช้ที่ดิน

เทศบาลตำบลคลองหาดมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 113 ตารางกิโลเมตร ประชาชนส่วนใหญ่ใช้ที่ดินของตนเองทำประโยชน์ เช่น ปลูกบ้านเพื่ออยู่อาศัย ใช้ประกอบอาชีพ เช่น ทำไร่ ทำสวน และค้าขาย เป็นต้น

## 3. ด้านเศรษฐกิจ

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลคลองหาดมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เนื่องจากพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา มีดินอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำเกษตร แต่ในปัจจุบันได้มีการเริ่มขยายตัวทางอุตสาหกรรมการค้าชายแดนและการท่องเที่ยว โดยมีโรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง มีตลาดสด 2 แห่ง ตลาดการค้าชายแดน (จุดผ่อนปรนบ้านเขาดิน อำเภอคลองหาด – บ้านกิโล 13 อำเภอสำเภาลู่น) และมีร้านสะดวกซื้อ 1 แห่ง

#### 4. ด้านสังคม

##### 4.1 จำนวนประชากร

ในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด มีจำนวน 9,978 คน คิดเป็นประชากรโดยเฉลี่ยต่อพื้นที่ 90 คนต่อตารางกิโลเมตร

##### 4.2 การศึกษา

โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด	มี	7	โรงเรียน
1. โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	6	โรงเรียน
2. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน	1	โรงเรียน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	6	ศูนย์
- ถ่ายโอนจาก สปช.	จำนวน	3	ศูนย์
- ถ่ายโอนจาก พช.	จำนวน	1	ศูนย์
- ทด.ก่อตั้งเอง	จำนวน	2	ศูนย์
4. มีห้องสมุด	จำนวน	3	แห่ง

##### 4.3 ศาสนา

- วัดและสำนักสงฆ์	จำนวน	10	แห่ง
- คริสตจักร	จำนวน	1	แห่ง

##### 4.4 ประเพณี และศิลปวัฒนธรรม

ประเพณีและศาสนกิจที่สำคัญ ได้แก่

- ประเพณีตักบาตรในวันขึ้นปีใหม่
- ประเพณีสงกรานต์
- ประเพณีแห่เทียนพรรษา
- ประเพณีการทำบุญวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันมาฆบูชา วันอาสาฬหบูชา วันออกพรรษา
- ประเพณีการทำบุญวันสำคัญทางรัฐพิธี และราชพิธี เช่น วันเฉลิมพระชนมพรรษา

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว วันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ เป็นต้น

- ประเพณีลอยกระทง

#### 4.5 ด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลขนาด 30 เตียง	จำนวน	1	แห่ง
- คลินิกสถานพยาบาล	จำนวน	2	แห่ง

#### 4.6 การรักษาความสงบเรียบร้อย

- สถานีตำรวจภูธร	จำนวน	1	แห่ง
- หน่วยเฉพาะกิจกรมทหารพราน	จำนวน	1	แห่ง
- กองร้อยอาสารักษาดินแดน	จำนวน	1	แห่ง
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	1	แห่ง

#### 4.7 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด มีสวนสุขภาพและสนามเด็กเล่น จำนวน 1 แห่ง

#### 4.8 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. รถยนต์บรรทุกน้ำ ขนาดความจุ 6,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
2. รถยนต์บรรทุกน้ำ ขนาดบรรจุน้ำ 10,000 ลิตร จำนวน 1 คัน

### 5. ด้านการเมืองและการบริหาร

#### 5.1 ด้านการเมือง

เทศบาลตำบลคลองหาด ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

1. สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง จำนวน 11 คน โดยอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี
2. คณะผู้บริหารเทศบาล ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน โดยได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง และรองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษา 1 คน และเลขานุการ 1 คน ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี



## 5.2 ด้านการบริหาร

**ปลัดเทศบาล** เป็นข้าราชการประจำสูงสุด ทำหน้าที่บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานประจำทั่วไปของเทศบาล เทศบาลตำบลคลองหาดเป็นเทศบาลขนาดกลาง แบ่งส่วนราชการทั้งหมด 5 กอง ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา

## 6. การคลังท้องถิ่น

เทศบาลตำบลคลองหาด มีรายรับจริง และรายจ่ายจริงในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยเปรียบเทียบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555

รายการ/ ปี พ.ศ	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557
รายรับ	50,812,212.27	50,412,973.43	49,250,374
รายจ่าย	47,166,773.28	47,380,632.16	47,334,461

## 7. ด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

### 7.1 ทรัพยากรน้ำ

ตำบลคลองหาดมีแหล่งน้ำประกอบด้วย อ่างเก็บน้ำ 3 แห่ง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำบ้านคลองหาด อ่างเก็บน้ำบ้านเขาเลื่อมใต้ อ่างเก็บน้ำบ้านเขาดิน มีห้วย 3 แห่ง คือ ห้วยซบมะกรูด ห้วยเขาเลื่อม ห้วยคลองหาด

### 7.2 แหล่งท่องเที่ยว

มีถ้ำ 4 แห่ง ประกอบด้วย ถ้ำเขาผาผึ้ง ถ้ำเขาช่องแคบ ถ้ำเพชรโพธิ์ทอง ถ้ำหาดทรายแก้ว มีสวนสาธารณะ 1 แห่ง คือ สวนน้ำสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ฯ มีจุดชมวิวไทย – กัมพูชา

### 7.3 สภาพแวดล้อม

เนื่องจากมีตลาดสดและประชาชนอยู่กันอย่างหนาแน่น จึงมีปัญหาขยะมูลฝอยเทศบาลตำบลคลองหาดได้แก้ไขโดยการจัดหาถังขยะ และใช้รถบรรทุกขยะนำขยะไปทิ้งยังหลุมฝังกลบ ห่างจากตัวเมืองประมาณ 6 กิโลเมตร เป็นบ่อขนาดเนื้อที่ 10 ไร่ กำจัดโดยวิธีฝังกลบ

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงินกรณีศึกษา กองคลังพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า

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

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

วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (2557. บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2557 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมากเคยมารับบริการ 2 – 3 ครั้ง โดยมาติดต่อขอรับบริการจากงาน ส่วนการคลังเกี่ยวกับการชำระภาษีมากที่สุด และประชาชนส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไจากเสียงตามสาย การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อเสนอ และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุด สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2558. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

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

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

กรวรรณ สังขกรสุรีย์ และคณะ (2557. บทคัดย่อ) สสำรวจคุณภาพ ความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริการส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2557 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริการส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูง มีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้

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

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านโครงการตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 80.00 โดยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านโครงการตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิว และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับต่อมา และอันดับสุดท้าย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2558) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร การให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผลการศึกษา พบว่า

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

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

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 86.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า นักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าคณะบริหารธุรกิจเพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีการแจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติให้บริการด้วยความยินดีเต็มใจมีความกระตือรือร้นสร้างความประทับใจให้คำปรึกษาแนะนำส่วนข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.63

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา การวิเคราะห์ผลพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับ “มาก” และด้านประปาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน

อรทัย พงษ์แก้ว และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 84.80 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองหงส์ ได้คะแนนเต็ม 7 คะแนน คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ดารารัตน์ มีเจริญ และคณะ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดทำบัตรคิวเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

พรรณภา มีโส และคณะ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ให้บริการ

ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

ศศิพงศ์ ทุมไผ่ (2557) ได้ศึกษาการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา สภาพความต้องการเกี่ยวกับการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะ และแนวทางการบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 29 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการบรรยายเชิงวิเคราะห์ตีความและการสรุป พบว่า การบริหารจัดการไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในระดับดีปานกลาง เนื่องจากขาดเครื่องจักรกล คือ ขาดรถกระเช้าที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

รุจิราพร ศรีพิทยากร (2559) ได้ศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงใหม่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 2) สภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และ 3) แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ จำนวน 259 คน โดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ การคำนวณ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมา เป็นการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลและรักษาสุขภาพ 2) สภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านผู้สูงอายุ คือ ไม่มีการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ ด้านรายได้ ด้านนันทนาการ และด้านความมั่นคงทางสังคมครอบครัวและการคุ้มครองให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้สูงอายุ และ 3) แนวทางการตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรมตามความสนใจ

เอกภพ อภัยรัตน์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและมีคุณลักษณะของชุมชนที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ

ดำเนินงานโครงการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการปรับปรุงด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียดดังนี้ คือควรดำเนินการสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ มักพิจารณาจากประเด็นสำคัญๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมการปฏิบัติงาน และ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลัดดา อินทนนท์ (2551. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่อง ความดีที่น่ายกย่อง สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและประเมินคุณภาพหนังสือการ์ตูนและทดสอบความพึงพอใจที่มีต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่องความดีที่น่ายกย่องสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลแม่เกาะ อำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง ซึ่งประชากรในการศึกษา คือ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน และนักเรียน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือหนังสือ แบบประเมินและแบบทดสอบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่องความดีที่น่ายกย่อง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณธรรม เรื่องความซื่อสัตย์สุจริต เรื่องความมีระเบียบวินัยเรื่องความสามัคคี สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 3 เล่ม มี 16 หน้า มีคุณภาพดี ทั้ง 3 เล่ม

สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ได้ ส่วนนักเรียนมีความพึงพอใจต่อหนังสือการ์ตูนประกอบการสอนคุณธรรม เรื่อง ความดีที่น่ายกย่อง อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 เล่ม

สมักร หดย้อย (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฏระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจด้านสาธารณสุขโปภาค ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านรักษาความสะอาด และภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาเข้าพักอาศัยอยู่ในเขต เทศบาลตำบลคลองหาด ปี 2563 ซึ่งจากการสำรวจของงานทะเบียนราษฎร พบว่าเทศบาลตำบลคลองหาด มีประชากรทั้งสิ้น 9,978 คน

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

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ประมาณ 390 ตัวอย่าง ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจของเทศบาลตำบลคลองหาด 5 ภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจด้านสาธารณสุขโปภาค ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านรักษาความสะอาด และภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota



Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ภารกิจละ 78 ตัวอย่างและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 - 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

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

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนตอบอย่างเป็นอิสระ เพื่อเสนอประเด็นของปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะสำหรับเทศบาลตำบลคลองหาด ในการปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (ถ้ามี)

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงภารกิจความรับผิดชอบจากเทศบาลตำบลคลองหาด และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

#### 2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 - 2 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 - 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference)

โดยใช้ช่วง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, หน้า 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้  
มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

1. ผลการศึกษาภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข
3. ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา
4. ผลการศึกษาภารกิจด้านรักษาความสะอาด
5. ผลการศึกษาภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

#### 1. ผลการศึกษาภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

##### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

###### 1.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	52.56
หญิง	37	47.44
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.56 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.44 ตามลำดับ

### 1.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	2	2.56
31 – 40 ปี	8	10.26
41 – 50 ปี	20	25.64
51 – 60 ปี	33	42.31
มากกว่า 60 ปี	15	19.23
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.64 และมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

### 1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	47	60.26
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	5	6.41
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	15	19.23
ปริญญาตรี	8	10.26
อื่นๆ	3	3.85
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.26 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.23 และมีการศึกษาในระดับอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

#### 1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	4	5.13
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	16.67
รับจ้าง	26	33.33
เกษตรกร	35	44.87
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 33.33 และประกอบอาชีพรับราชการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

#### 1.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	8	10.26
สมรส	68	87.18
แยกกันอยู่	2	2.56
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.18 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 10.26 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

### 1.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	4	5.13
5,001 - 10,000 บาท	46	58.97
10,001 - 15,000 บาท	18	23.08
15,001 - 20,000 บาท	5	6.41
มากกว่า 20,000 บาท	5	6.41
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.08 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

### 1.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	53	67.95
10.01 - 12.00 น.	17	21.79
12.01 - 14.00 น.	8	10.26
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 67.95 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.79 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ

## 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.67	90.87	4	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.65	0.72	92.97	3	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.67	94.37	2	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.65	95.87	1	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.68</b>	<b>93.52</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.87 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.37 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.97 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 90.87 ตามลำดับ

## 2. ผลการศึกษาการกิจด้านสาธารณสุขโรค

### 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 2.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	44.87
หญิง	43	55.13
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.13 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.87 ตามลำดับ

#### 2.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	4	5.13
21 – 30 ปี	5	6.41
31 – 40 ปี	5	6.41
41 – 50 ปี	24	30.77
51 – 60 ปี	27	34.62
มากกว่า 60 ปี	13	16.67
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.62 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.77 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ



### 2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	39.74
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	15	19.23
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	6	7.69
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	5	6.41
ปริญญาตรี	10	12.82
สูงกว่าปริญญาตรี	8	10.26
อื่นๆ	3	3.85
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.74 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.23 และมีการศึกษาในระดับอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

### 2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	5	6.41
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	17.95
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	11	14.10
รับจ้าง	16	20.51
เกษตรกร	30	38.46
อื่นๆ	2	2.56
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.51 และประกอบอาชีพ อื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

### 2.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-13 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	20	25.64
สมรส	44	56.41
แยกกันอยู่	10	12.82
หย่าร้าง/หม้าย	4	5.13
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.41 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 25.64 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

### 2.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	5	6.41
5,001 - 10,000 บาท	35	44.87
10,001 - 15,000 บาท	21	26.92
15,001 - 20,000 บาท	4	5.13
มากกว่า 20,000 บาท	13	16.67
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.92 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

### 2.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	42	53.85
10.01 - 12.00 น.	20	25.64
12.01 - 14.00 น.	7	8.97
14.01 - 16.30 น.	9	11.54
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.64 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.97 ตามลำดับ

## 2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านสาธารณสุขปโมค จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุขปโมค

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.66	95.77	1	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.73	0.72	94.57	2	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.67	93.37	3	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.65	92.17	4	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.68</b>	<b>93.97</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสาธารณสุขปโมค มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.97 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.77 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.57 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.37 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 92.17 ตามลำดับ

### 3. ผลการศึกษาการวิจัยด้านการศึกษา

#### 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 3.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	44.87
หญิง	43	55.13
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.13 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.87 ตามลำดับ

##### 3.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.85
21 – 30 ปี	10	12.82
31 – 40 ปี	10	12.82
41 – 50 ปี	15	19.23
51 – 60 ปี	25	32.05
มากกว่า 60 ปี	15	19.23
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.05 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.23 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

### 3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	15	19.23
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	25	32.05
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	11	14.10
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	8	10.26
ปริญญาตรี	14	17.95
สูงกว่าปริญญาตรี	5	6.41
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.05 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.23 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

### 3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	2	2.56
พนักงานองค์กรเอกชน	4	5.13
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	6.41
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	31	39.74
รับจ้าง	12	15.38
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.28
เกษตรกร	23	29.49
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 39.74 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 29.49 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

### 3.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-21 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	25	32.05
สมรส	43	55.13
แยกกันอยู่	7	8.97
หย่าร้าง/หม้าย	3	3.85
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.13 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 32.05 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

### 3.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,001 - 10,000 บาท	18	23.08
10,001 - 15,000 บาท	37	47.44
15,001 - 20,000 บาท	5	6.41
มากกว่า 20,000 บาท	18	23.08
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.44 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

### 3.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	29	37.18
10.01 - 12.00 น.	33	42.31
12.01 - 14.00 น.	8	10.26
14.01 - 16.30 น.	8	10.26
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.18 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. และ 14.01 - 16.30 น. มีจำนวนเท่ากัน มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ



### 3.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.66	92.27	2	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.58	0.72	91.57	3	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.67	92.47	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.40	0.65	88.07	4	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.68</b>	<b>91.10</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.47 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.27 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.57 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 88.07 ตามลำดับ

## 4. ผลการศึกษาการกิจด้านรักษาความสะอาด

### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	30.77
หญิง	54	69.23
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.77 ตามลำดับ

#### 4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	10	12.82
31 – 40 ปี	10	12.82
41 – 50 ปี	5	6.41
51 – 60 ปี	23	29.49
มากกว่า 60 ปี	30	38.46
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมา มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.49 และมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	43	55.13
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	19	24.36
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	5	6.41
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	2	2.56
ปริญญาตรี	5	6.41
สูงกว่าปริญญาตรี	4	5.13
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.13 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.36 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

#### 4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	2	2.56
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.56
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	18	23.08
รับจ้าง	18	23.08
เกษตรกร	34	43.59
อื่นๆ	4	5.13
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43.59 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และรับจ้าง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และประกอบอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเท่ากัน มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

#### 4.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-29 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	18	23.08
สมรส	54	69.23
แยกกันอยู่	3	3.85
หย่าร้าง/หม้าย	3	3.85
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4-29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.08 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ และหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวนเท่ากัน มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

#### 4.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	23	29.49
5,001 - 10,000 บาท	20	25.64
10,001 - 15,000 บาท	24	30.77
15,001 - 20,000 บาท	3	3.85
มากกว่า 20,000 บาท	8	10.26
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.49 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

#### 4.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	46	58.97
10.01 - 12.00 น.	25	32.05
12.01 - 14.00 น.	5	6.41
14.01 - 16.30 น.	2	2.56
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 32.05 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

#### 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านรักษาความสะอาด จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านรักษาความสะอาด

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.66	90.87	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	0.72	96.77	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.67	93.97	2	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.65	90.77	4	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.68</b>	<b>93.10</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านรักษาความสะอาด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.10 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.77 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.97 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 90.77 ตามลำดับ

## 5. ผลการศึกษาภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

### 5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 5.1.1 เพศ

ตารางที่ 4-33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	38.46
หญิง	48	61.54
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.46 ตามลำดับ

#### 5.1.2 อายุ

ตารางที่ 4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	5	6.41
21 – 30 ปี	6	7.69
31 – 40 ปี	12	15.38
41 – 50 ปี	10	12.82
51 – 60 ปี	24	30.77
มากกว่า 60 ปี	21	26.92
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4-34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมามีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.92 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	39.74
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	19	24.36
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	8	10.26
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	5	6.41
ปริญญาตรี	7	8.97
อื่นๆ	8	10.26
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.74 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.36 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	2	2.56
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	5.13
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	20	25.64
รับจ้าง	22	28.21
นักเรียน/นักศึกษา	4	5.13
เกษตรกร	25	32.05
อื่นๆ	1	1.28
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.05 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.21 และประกอบอาชีพอื่นๆ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ



### 5.1.5 สถานภาพสมรส

ตารางที่ 4-37 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	25	32.05
สมรส	38	48.72
แยกกันอยู่	3	3.85
หย่าร้าง/หม้าย	12	15.38
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 32.05 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

### 5.1.6 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 4-38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	16	20.51
5,001 - 10,000 บาท	19	24.36
10,001 - 15,000 บาท	35	44.87
15,001 - 20,000 บาท	6	7.69
มากกว่า 20,000 บาท	2	2.56
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.36 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

### 5.1.7 ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 10.00 น.	40	51.28
10.01 - 12.00 น.	26	33.33
12.01 - 14.00 น.	10	12.82
14.01 - 16.30 น.	2	2.56
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 51.28 รองลงมาสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.33 และสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 - 16.30 น. มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

## 5.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4-40 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน  
ภาพรวมของการให้บริการในภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

รายการ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.58	90.07	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.60	0.56	91.97	2	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.57	93.77	1	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	0.57	88.57	4	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.57</b>	<b>91.10</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-40 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนา  
คุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า  
ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.77 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.97  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.07 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ  
สุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 88.57 ตามลำดับ

## 6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.68	0.68	93.52	2	มากที่สุด
2. ภารกิจด้านสาธารณูปโภค	4.70	0.68	93.97	1	มากที่สุด
3. ภารกิจด้านการศึกษา	4.55	0.68	91.10	4	มากที่สุด
4. ภารกิจด้านรักษาความสะอาด	4.65	0.68	93.10	3	มากที่สุด
5. ภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.55	0.57	91.10	5	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.68</b>	<b>92.92</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-41 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.92 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านสาธารณูปโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.97 รองลงไปเป็นภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.52 ภารกิจด้านรักษาความสะอาด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.10 และภารกิจด้านการศึกษา และภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคลองหาด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลตำบลคลองหาด ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภารกิจด้านสาธารณสุขโรค 3) ภารกิจด้านการศึกษา 4) ภารกิจด้านรักษาความสะอาด และ 5) ภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคลองหาดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### ผลการศึกษารายการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 78 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัว ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

## 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.87 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.37 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.97 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 90.87 ตามลำดับ

## ผลการศึกษาราชการกิจด้านสาธารณสุขปโภค

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสาธารณสุขปโภค มีจำนวน 78 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุขปโภค

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านสาธารณสุขปโภค มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.97 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.77 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.57 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.37 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 92.17 ตามลำดับ

## ผลการศึกษาราชการกิจด้านการศึกษา

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา มี จำนวน 78 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/

ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

## 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.47 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.27 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.57 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 88.07 ตามลำดับ

## ผลการศึกษารกกิจด้านรักษาความสะอาด

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านรักษาความสะอาด มีจำนวน 78 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านรักษาความสะอาด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านรักษาความสะอาด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.10 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.77 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.97 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 90.77 ตามลำดับ

## ผลการศึกษากิจการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับกิจการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีจำนวน 78 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกิจการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในกิจการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.77 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.97 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.07 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 88.57 ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลคลองหาด ในงานบริการ 5 กิจการงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้แก่ 1) กิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) กิจการด้านสาธารณสุขโรค 3) กิจการด้านการศึกษา 4) กิจการด้านรักษาความสะอาด และ 5) กิจการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยทำการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.92 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กิจการด้านสาธารณสุขโรค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.97 รองลงไปเป็นกิจการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.52 กิจการด้านรักษาความสะอาด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.10 และกิจการด้านการศึกษา และกิจการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 ตามลำดับ



ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ของคณะกรรมการกลางการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงานทั้ง 5 งาน ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.92 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

-

#### 3.2 ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- 1) อยากให้มีการกระจายข่าวสารให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- 2) ควรปรับปรุงเสียงตามสายให้ได้ยินชัดเจนมากขึ้น

#### 3.3 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-

#### 3.4 ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การปรับปรุงถนนภายในเขต เนื่องจากขรุขระ และเป็นหลุมเป็นบ่อ
- 2) ควรมีการเพิ่มเติมไฟบริเวณไหล่ทางและตามซอยหมู่บ้าน
- 3) ควรมีการปรับปรุงหรือดูแลรักษาท่อระบายน้ำบริเวณข้างทาง
- 4) อยากให้มีฟุตบอล หรือทางเท้าบริเวณหมู่บ้านหรือที่ชุมชน
- 5) ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้มีมาตรฐานมากขึ้น
- 6) ควรมีการติดตั้งไฟเตือนตามจุดอันตราย หรือไฟแดงตามสี่แยก

## บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2559). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญณรงค์ วิริยะลัภยะ. (2558). *การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณิ์ เดียววิศเรศ. (2558). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2558. ใน *บรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน*. (หน้า 23). ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2557). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับกรวิจัย*. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- สุพร นวลตรีฉ่า. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาวดี ลินสายออ. (2556) *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Fecikova, I. (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM Magazine*, 16 (1), 57 - 66.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Jump, N. (1978). *Psychometric Theory*. 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill.

- Kotler, P. (1994). *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Rust, R. T., & Oliver R.L. (1994) *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis Harper International Edition*.

ภาคผนวก



**แบบสอบถาม**  
**โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ**  
**จากเทศบาลตำบลคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2563**

**คำชี้แจง**

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลคลองหาด และ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองหาด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัด (ถ้ามี)

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองหาด และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่าน ในการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้  
 คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** : โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด

- 1) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) ภารกิจด้านสาธารณสุข
- 3) ภารกิจด้านการศึกษา
- 4) ภารกิจด้านรักษาความสะอาด
- 5) ภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** : โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

- 1) เพศ  1. ชาย  2. หญิง
- 2) อายุ  1. อายุต่ำกว่า 21 ปี  2. อายุ 21 – 30 ปี  3. อายุ 31 – 40 ปี  
 4. อายุ 41 – 50 ปี  5. อายุ 51 – 60 ปี  6. อายุมากกว่า 60 ปี
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
  - 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า  4. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
  - 5. ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี
  - 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
- 4) อาชีพ
- 1. รับราชการ  2. พนักงานองค์กรเอกชน  3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
  - 5. รับจ้าง  6. นักเรียน/นักศึกษา  7. เกษตรกร  8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
- 5) สถานภาพสมรส
- 1. โสด  2. สมรส  3. แยกกันอยู่  4. หย่าร้าง/หม้าย
- 6) รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน
- 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท  2. 5,001 – 10,000 บาท
  - 3. 10,001 – 15,000 บาท  4. 15,001 – 20,000 บาท
  - 4. มากกว่า 20,000 บาท
- 7) ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- 1. 08.30 – 10.00 น.  2. 10.01 – 12.00 น.
  - 3. 12.01 – 14.00 น.  4. 14.01 – 16.30 น.

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองหาด

**คำชี้แจง :** โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่ท่านเห็นควรให้คะแนนเทศบาลตำบลคลองหาด

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

### ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

**คำชี้แจง :** โปรดแสดงข้อคิดเห็นของการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองหาด เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของเทศบาลตำบลคลองหาด

.....

.....

2) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองหาด

.....

.....

3) ความคุ้มค่าจากการปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลคลองหาด

.....

.....

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

## คณะผู้วิจัย

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