



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุในภาพรวมและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการโดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้รับบริการจำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.73 ระดับคะแนน 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.34 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.82 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.15 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งานในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

2.3 งานสาธารณูปโภค ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.17

2.4 งานการศึกษาปฐมวัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.09

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล
อาจารย์มณฑา วิริยางกูร
ผู้วิจัย

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในงานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านการศึกษาปฐมวัย เพื่อนำผลการสำรวจ รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

ภาคผนวก ค รายชื่อคณะผู้วิจัย

1

6

10

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	14
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุในภาพรวม จำแนกตามงาน	16
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุในภาพรวม จำแนกตามด้าน	22
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 1 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม	22
ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 1 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ในรายด้าน	23
ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ในภาพรวม	25
ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ในรายด้าน	26
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุขปโภค ในภาพรวม	28
ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุขปโภค ในรายด้าน	29
ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัย ในภาพรวม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัย ในภาพรวมในรายด้าน	32
ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในภาพรวม และรายด้าน	34
ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาครุ	35

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการศรัทธาเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการมีส่วนร่วมการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชามิพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชามิพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐาน

แห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

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

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต อีริเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้นสามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกๆระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง และในจังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน

1 แห่ง เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 9 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 17 แห่ง และ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 37 แห่ง(<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2559) และองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานีเป็นหน่วยราชการ ส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญของ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการ ประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษา ความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริม พัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัด ปทุมธานี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้น พื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่ สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชน เดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่น คำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนา อาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ดังกล่าว จึงมี ความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริ การและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลศาลาครุ ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยัง เป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วย ราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการ สำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานีใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- 2) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- 3) งานด้านสาธารณสุขโรค
- 4) งานด้านการศึกษาปฐมวัย

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2561 – 15 ตุลาคม พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

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

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดง

ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

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

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

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

- งานที่ 1 หมายถึง งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- งานที่ 2 หมายถึง งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- งานที่ 3 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข
- งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการศึกษาปฐมวัย

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานีและนำผล การศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานีจำนวน 400 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานีโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และ สุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้ บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการก็ครั้งต่อ ปี รวมจำนวน 7 ข้อ

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

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

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

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 - 11)

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

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

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ วิทยุหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาครุ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

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

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1. สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง ที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอหนองเสือ มีระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอหนองเสือ ประมาณ 14.7 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดปทุมธานี 62.7 กิโลเมตร

เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ มีเนื้อที่โดยประมาณ 49.65 ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุมี สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีลำคลองไหลผ่านหลายสาย เหมาะแก่การทำอาชีพเกษตรกรรม

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลหนองหมู	อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลบ้านพริก	อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลสนพรัตน์	อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองสามวัง	อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

เขตการปกครอง มีหมู่บ้านจำนวน 10 หมู่บ้าน

มีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มทั้งหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 หมู่บ้านท่าลากบารุงเจริญรัฐ
- หมู่ที่ 2 หมู่บ้านลาดผักขวาง
- หมู่ที่ 3 หมู่บ้านสหพัฒนา
- หมู่ที่ 4 หมู่บ้านวังทองสามัคคี
- หมู่ที่ 5 หมู่บ้านบึงปลาร้า
- หมู่ที่ 6 หมู่บ้านวังจระเข้
- หมู่ที่ 7 หมู่บ้าน 33 พัฒนา
- หมู่ที่ 8 หมู่บ้านลำน้ำพัฒนา
- หมู่ที่ 9 หมู่บ้านลำน้ำสามัคคี
- หมู่ที่ 10 หมู่บ้านแสนจำหน่าย

ประชากร มีประชากรทั้งสิ้น 5,204 คน แยกเป็นชาย 2,577 คน แยกเป็นหญิง 2,627 คน
จำนวนครัวเรือน 1,485 ครัวเรือน (ข้อมูลเมื่อ พฤษภาคม 2559 งานทะเบียนราษฎรอำเภอหนองเสือ)

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพของประชากร

1. ทำการเกษตรเป็นอาชีพหลัก คือ ทำสวน ทำนา ทำไร่ เป็นส่วนใหญ่
2. ประกอบอาชีพเพาะพันธุ์ปลาน้ำจืดจำหน่าย รับจ้างเป็นแคดดี้ในสนามกอล์ฟ และ

อาชีพ

อื่นตามฤดูกาล

3. มีการเดินทางไปทำงานในโรงงานนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนน้อย

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. มีสถานที่บริการน้ำมัน 9 แห่ง
2. โรงงานอุตสาหกรรม 6 แห่ง
3. ตลาด 1 แห่ง

สภาพทางสังคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านการศึกษา

1. โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง

2. โรงเรียนมัธยมศึกษา(ขยายโอกาส) 1 แห่ง

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง

ด้านศาสนา

1. มีวัด 1 แห่ง

ด้านสาธารณสุข

1. มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 1 แห่ง

2. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง

3. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4. กองทุนวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตั้งเป็นศูนย์ตำบล 1 แห่ง

5. ออกข้อบัญญัติป้องกันโรคไข้เลือดออกขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการป้องกัน และ

รณรงค์ตลอดทั้งปี

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. มีศูนย์ตำรวจชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง

2. มีการจัดตั้งศูนย์ อปพร. และฝึกอบรม

3. มีการติดตั้งป้ายบอกเส้นทางและเตือนตามเส้นทางถนนทั่วเขตองค์การบริหารส่วน

ตำบล

4. มีการติดตั้ง และดูแลซ่อมแซมดวงไฟทางสาธารณะเพิ่มขึ้นและใช้การได้

5. มีการประสานตำรวจตรวจตราทุกหมู่บ้านให้ความปลอดภัย

การบริการพื้นฐาน

ด้านคมนาคม

1. ถนนเลียบบคลองส่งน้ำที่ 14(ลาดยาง)

2. ถนนเลียบบแม่น้ำไนต์(ลาดยาง)

3. ถนนเลียบบคลองส่งน้ำที่ 33 (ลาดยาง)

4. ถนนเลียบบคลองส่งน้ำที่ 13 ทั้ง 2 ฝั่ง (ลาดยาง)

5. ถนนเลียบบคลองส่งน้ำที่ 12 (ลาดยาง)

ถนนสายรอง มีถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน และถนนซอยเป็นทั้งถนนลาดยาง และ ถนนลูกรังการเชื่อมต่อ มีสะพาน คสล. 2 แห่ง เชื่อมภายในตำบลและตำบลข้างเคียง ประกอบกับมี สะพานไม้ และสะพานเหล็ก ทั้งยานพาหนะผ่านได้และทั้งใช้สำหรับคนเดินข้ามคลอง 3 แห่ง

ด้านโทรคมนาคมมีโทรศัพท์ใช้ ทั้ง 10 หมู่บ้าน

ด้านการไฟฟ้า ทั้ง 10 หมู่บ้าน มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน

ด้านแหล่งน้ำ

1. คลองส่งน้ำ 5 สาย

2. คลองแอน 3 สาย

3. คลองซอยหลายแห่งทุกหมู่บ้าน

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. มีน้ำใช้จากระบบประปาผิวดิน 18 แห่ง

ข้อมูลอื่น ๆ มวลชนจัดตั้ง

1. ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 3 รุ่น รวม 90 คน
2. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 1 รุ่น รวม 112 คน
3. อาสาสมัครป้องกันสถาบัน จำนวน 3 รุ่น รวม 240 คน
4. อสม. จำนวน 1 รุ่น รวม 60 คน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านโครงสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป เป็นส่วนราชการท้องถิ่น เป็นนิติบุคคล มีข้าราชการฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำ มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงาน ปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	142	35.50
หญิง	238	59.50
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	20	5.00
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	44	11.00
25 - 34 ปี	143	35.75
35 - 44 ปี	86	21.50
45 - 54 ปี	82	20.50
55 - 64 ปี	41	10.25
65 ปีขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	67	16.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	52	13.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	104	26.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	56	14.00
ปริญญาตรี	112	28.00
ปริญญาโท	7	1.75
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.50
อื่นๆ ระบุ	-	-
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	12.50
พนักงานบริษัท	93	23.25
รับจ้างทั่วไป	121	30.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	47	11.75
เกษตรกร/ประมง	51	12.75
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	4	1.00
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.25
ว่างงาน	8	2.00
อื่นๆ ระบุ	1	0.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	28	7.00
3,001 - 5,000 บาท	23	5.75
5,001 - 10,000 บาท	139	34.75
10,001 - 20,000 บาท	159	39.75
20,001 บาทขึ้นไป	51	12.75
รวม	400	100.00
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1	100	25.00
งานที่ 2	100	25.00
งานที่ 3	100	25.00
งานที่ 4	100	25.00
รวม	400	100.00
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	282	70.50
3-5 ครั้งต่อปี	95	23.75
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และน้อยที่สุด คือ เพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามติดต่อขอรับบริการใน งานที่ 1 งานที่ 2 งานที่ 3 และงานที่ 4 จำนวนงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่องาน

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการปี จำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม	4.43	0.67	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	4.41	0.86	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข	4.36	0.73	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัย	4.35	0.98	มากที่สุด
รวม	4.39	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 1 งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ งานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 ($\bar{X} = 4.41$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด งานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ($\bar{X} = 4.35$)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.79	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.81	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.83	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.81	มากที่สุด
รวม	4.39	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ($\bar{X} = 4.36$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 1 งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 1 งานด้านอนามัยและ
สิ่งแวดล้อมในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.70	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.66	มากที่สุด
รวม	4.43	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 1 งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.44	0.59	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.37	0.69	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.32	0.71	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.42	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.46	0.61	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.31	0.63	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.42	0.64	มากที่สุด
รวม	4.39	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.38	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.47	0.67	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.41	0.65	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.40	0.71	มากที่สุด
รวม	4.42	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.33	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.45	0.72	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.42	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.41	0.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.52	0.63	มากที่สุด
รวม	4.44	0.70	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.39	0.75	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.46	0.72	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.45	0.69	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.48	0.61	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	0.65	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.49	0.58	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.48	0.63	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.50	0.63	มากที่สุด
รวม	4.46	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร ในงานที่ 1 งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ($\bar{X} = 4.31$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา คือ มีช่องทางการเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ($\bar{X} = 4.41$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ($\bar{X} = 4.38$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ($\bar{X} = 4.49$) และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชนในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.89	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.37	0.86	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.87	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.83	มากที่สุด
รวม	4.41	0.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ($\bar{X} = 4.41$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
 มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 2 งานด้านสวัสดิการ
 และพัฒนาชุมชน ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.39	0.94	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.52	0.78	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.27	0.87	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.32	0.87	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.35	0.95	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.42	0.94	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.43	0.89	มากที่สุด
รวม	4.39	0.89	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.40	0.79	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.35	0.82	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.36	0.88	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.36	0.93	มากที่สุด
รวม	4.37	0.86	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.45	0.88	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.45	0.83	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.44	0.84	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.47	0.81	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.38	0.87	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.44	0.96	มากที่สุด
รวม	4.44	0.87	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.45	0.93	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.47	0.83	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.28	0.94	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.54	0.67	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.34	0.95	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	0.74	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.33	0.87	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.50	0.75	มากที่สุด
รวม	4.43	0.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 2 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา คือ มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ($\bar{X} = 4.27$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ($\bar{X} = 4.36$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ($\bar{X} = 4.35$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความ

พึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ($\bar{X} = 4.38$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ($\bar{X} = 4.28$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 3 ด้านสาธารณูปโภค

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณูปโภคในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.71	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.32	0.71	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.74	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.74	มากที่สุด
รวม	4.36	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณูปโภค อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ($\bar{X} = 4.36$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X} = 4.37$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ($\bar{X} = 4.32$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณูปโภค ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.44	0.72	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.36	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.35	0.69	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.44	0.66	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.33	0.78	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.33	0.74	มากที่สุด

มีผู้ได้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.31	0.76	มากที่สุด
รวม	4.37	0.71	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.28	0.71	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.26	0.76	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.32	0.69	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.41	0.68	มากที่สุด
รวม	4.32	0.71	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.32	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.30	0.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.42	0.74	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.44	0.70	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.25	0.76	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.43	0.71	มากที่สุด
รวม	4.36	0.74	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.41	0.71	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.39	0.71	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.36	0.76	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.21	0.80	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.40	0.72	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.41	0.77	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.53	0.67	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.41	0.77	มากที่สุด
รวม	4.39	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณูปโภคซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ($\bar{X} = 4.36$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ($\bar{X} = 4.31$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ($\bar{X} = 4.32$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ($\bar{X} = 4.26$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ($\bar{X} = 4.25$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ($\bar{X} = 4.41$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ($\bar{X} = 4.21$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 4 ด้านการศึกษาปฐมวัย

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัยในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.90	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	1.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	1.01	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.99	มากที่สุด
รวม	4.35	0.98	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ($\bar{X} = 4.35$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ($\bar{X} = 4.28$)

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในงานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัยในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.56	0.86	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.45	0.89	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.34	0.88	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.42	0.81	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.37	0.90	มากที่สุด

มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.43	0.97	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.38	1.00	มากที่สุด
รวม	4.42	0.90	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.37	0.87	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.33	1.00	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.32	1.09	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.30	1.06	มากที่สุด
รวม	4.33	1.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.39	0.99	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.20	1.10	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.19	1.06	มาก
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.26	1.02	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.27	0.97	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.37	0.94	มากที่สุด
รวม	4.28	1.01	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.43	0.92	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.39	1.01	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.30	1.08	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.37	0.99	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.45	0.99	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.41	1.00	มาก
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.48	0.93	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.27	1.03	มากที่สุด
รวม	4.39	0.99	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร ในงานที่ 4 งานด้านการศึกษาปฐมวัยซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ($\bar{X} = 4.34$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ($\bar{X} = 4.33$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ($\bar{X} = 4.30$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X} = 4.37$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ($\bar{X} = 4.19$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ($\bar{X} = 4.27$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	87.82	8
ด้านช่องทางการให้บริการ	87.15	8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.60	8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.34	8
รวม	87.73	8

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ 87.73 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 8 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.34 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.82 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.15

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ

งานที่ให้บริการ	-ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1 ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม	4.43	88.53	มากที่สุด
งานที่ 2 ด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	4.41	88.12	มากที่สุด
งานที่ 3 ด้านสาธารณสุขโรค	4.36	87.17	มากที่สุด
งานที่ 4 ด้านการศึกษาปฐมวัย	4.35	87.09	มากที่สุด
รวม	4.39	87.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1.งานที่ 1 ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.53

2.งานที่ 2 ด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.12

3.งานที่ 3 ด้านสาธารณูปโภค ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.17

4. งานที่ 4 ด้านการศึกษาปฐมวัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.09

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากงานขออนุญาตใช้น้ำประปา

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากงานรับชำระภาษี

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.8 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.8.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ควรมีนโยบายการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ และความเป็นระเบียบในการจัดวางเครื่องมือ/เอกสาร

2. ควรมีนโยบายเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น หรือพัฒนาระบบสารสนเทศในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

3. ควรปรับนโยบายการบริหารเชิงรุก (Pro Active Management) เพื่อเข้าถึงประชาชนในทุกภาคส่วน และเป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

4. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรผู้รับบริการ โดยอาจมีแผนการฝึกอบรมประจำปี

3.8.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

1. ควรมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในวันเสาร์ หรือ ปฏิบัติงานเสาร์วันเสาร์ ในงานที่มีความไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น ประชาชนขอยืมวัสดุ อุปกรณ์ หรืองานที่ไม่ต้องการตรวจสอบเชิงลึก

2. การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ให้ประชาชนได้รับความสะดวกและทั่วถึงทุกพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

3. ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ด้านความสะอาดและสะดวกต่อการให้บริการ

3.8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในด้านอื่นๆ
2. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี

บรรณานุกรม

คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม

2540. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ

ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.

ลิขิต อีร์เวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงานศาล
รัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร. <http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 22 กันยายน
พ.ศ. 2561.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพกิจกรรมโครงการวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ.2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพกิจกรรมโครงการแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพโครงการจัดการประชุมผู้ปกครอง ภาคเรียนที่1/2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพกิจกรรมประเพณีลอยกระทง ประจำปี 2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพกิจกรรมโครงการพัฒนากลุ่มอาชีพสตรีในเขตตำบลศาลาครุ ประจำปี 2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพกิจกรรมโครงการทำดีเพื่อพัฒนาสังคม ประจำปี 2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพโครงการประชุม สปสช. ประจำปี 2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพกิจกรรมโครงการลูกหลานห่วงใยอาสาใส่ใจดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำปี 2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพกิจกรรมขยายแนววางท่อประปาถนนเลียบบคลอง 14 สาย ใน ม.3
ประจำปีงบประมาณ 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ
อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพโครงการก่อสร้างถนนขอยรุ่งกำจัด หมู่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2561
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพโครงการก่อสร้างถนนแอสฟัลติกคอนกรีต ซ.ลำน้ำสามัคคี 2 หมู่ที่ 9
ประจำปีงบประมาณ 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ
อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาพโครงการขยายเขตไฟฟ้าคลอง 14 หมู่ 2 เชื่อม หมู่ 1
ประจำปีงบประมาณ 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ
อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

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



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

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

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

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

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

**สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**

1. อาจารย์ ดร.ปิยะ กล้าประเสริฐ
2. อาจารย์มณฑา วิริยางกูร
3. นายโยธิน ทิพย์มนต์
4. นางสาววิชุดา บำรุงปรีชา
5. นางสาวจินตนา มุยน้อย

นักวิจัย

นักวิจัย

ผู้ช่วยนักวิจัย

ผู้ช่วยนักวิจัย

ผู้ช่วยนักวิจัย