



รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพิ
อำเภอโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามมติที่ 2 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2562



รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพิ
อำเภอโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามมติที่ 2 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2562

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพินคร อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพินคร อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 5 ข้อ คือ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร 4) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร 5) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 380 ครอบครัว และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านทั้งหมด 25 หมู่บ้าน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 65.53 รองลงมา เป็นชาย ร้อยละ 34.47 อยู่ในช่วงอายุ 30-59 ปี ร้อยละ 63.68 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.32 ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 41.84 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 22.11 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 43.16 รองลงมา รับจ้าง กรรมกร ร้อยละ 39.47 ตำแหน่ง หรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 91.05 รองลงมา หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ทสพช. อพป. /อสม. ร้อยละ 4.74 ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินครส่วนใหญ่จากช่องทางกระจายข่าว ร้อยละ 85.79 รองลงมา วิทยุ ร้อยละ 13.42

2. ผลการศึกษาความความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายโครงการ พบว่า ความพึงพอใจการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 , ความพึงพอใจต่องานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร

จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และความพึงพอใจต่องานบริการตามมิติที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร กำแพงเพชร พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20

5. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00

6. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหลักและทุกโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพิ นคร จังหวัดกำแพงเพชร ฉบับนี้ คณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอ รายงานต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพิ นคร จังหวัดกำแพงเพชร วัตถุประสงค์เพื่อ หาคำร้อยละของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่องานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพิ นคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562, การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพิ นคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562, การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โกสุมพิ ประจำปี 2562, การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพิ นคร จังหวัดกำแพงเพชร ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และบุคคลที่จะขาดไม่ได้ เลย ที่ทำให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คือ ประชาชน หรือผู้มาขอรับบริการทุกท่านที่ สละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโกสุมพิ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหาร ส่วนตำบลโกสุมพิ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้มาขอรับบริการ

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

]

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญและความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
ขอบเขตงานที่มุ่งประเมิน	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมาย และหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	17
บริบทขององค์การบริการส่วนตำบลโกสัมพี	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ	34
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	38
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร กำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562	43
ตอนที่ 4 ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อมูลความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบล โกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	44
ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงาน จัดเก็บภาษีนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร ประจำปี 2562	45
ตอนที่ 6 ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อมูลความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	46
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร กำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2562	48
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	49
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	49
สรุปผลการประเมิน	49
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้วิจัย	72

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนชุมชน ประชากร และครัวเรือน	24
ตารางที่ 3.1	แสดงสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี	29
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร	37
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร	38
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	39
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์	40
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)	41
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร กำแพงเพชร	43

สารตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	44
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	45
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โกสุมพิ อำเภอกอสมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	46
ตารางที่ 5.1	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร	52

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 1)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ 5 ลักษณะ ได้แก่

1. กรุงเทพมหานคร หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า กทม.
2. เมืองพัทยา
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า อบจ.
4. เทศบาล
5. องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อาจใช้ตัวย่อว่า อบต.

ทั้ง 5 ลักษณะ นี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองทั้ง 5 ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกไว้ 2 ประเภท

กิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ ต้องถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของ

ถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น

กิจกรรมที่อาจจัดทำเป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วนตำบล นั้นๆ จะทำในงบประมาณต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้น้ำดื่มเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มีและการมีบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและการส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดินการหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม การส่งเสริมกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 23)

องค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลแต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบล ย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงเสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับร่างพระราชกฤษฎีกา ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ และประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้เป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลายๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

ในการนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจต่างๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริการ มีบุคลากร และงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่างๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งของจังหวัดกำแพงเพชร และเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการ

ที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร มีการร่วมมือ ร่วมใจที่จะพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป แต่ถึงแม้ว่าจะมีการบริหารจัดการที่ดี ก็ยังมีส่วนอื่นที่ยังจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขควบคู่กันไป ปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการดำรงชีพขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ซึ่งการแก้ปัญหาต่างๆ นั้น มีองค์ประกอบในการแก้ไขปัญหาคือ เรื่องงบประมาณ และแผนงานตามลำดับความสำคัญ ส่งผลให้อาจมีการแก้ปัญหาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ และเป็นการหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
5. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตงานที่มุ่งประเมิน

การประเมินครั้งนี้กำหนดขอบเขตและโครงการที่มุ่งประเมิน 5 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้เป็นการประเมิน

โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหลัก และโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562, การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562, การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562

3. ขอบเขตด้านประชากร

3.1 ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 6,735 ครัวเรือน 11 หมู่บ้าน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2562)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 25 หมู่บ้าน ที่ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ ทาโร ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนใน การเลือกตัวอย่าง ร้อยละ 5 จำนวน 380 ครัวเรือน (Yamana, 1973, p. 725 อ้างถึงใน เพชร บุตสีทา, 2560, หน้า 153) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (เพชร บุตสีทา, 2560, หน้า 145) ตามหมู่บ้านทั้งหมด 25 หมู่

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมิน ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล หมู่บ้านที่อยู่ในขอบข่ายการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 25 หมู่บ้าน

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การประเมินครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดระหว่าง วันที่ 3 กันยายน 2562 ถึงวันที่ 20 กันยายน 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562, การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562, การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562
2. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ปี พ.ศ. 2562
4. การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์บ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการอย่างมีระบบแล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไป หรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสียและนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคที่พบในการประเมินโครงการไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ได้ผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562, การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสมังพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562, การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562 เพื่อไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนต่อไป

2. บุคลากรผู้รับผิดชอบงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้พัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่อง

3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562, การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอโกสัมพีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ประจำปี 2562, การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ประจำปี 2562 ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการตัดสินใจดำเนินโครงการดังกล่าวในปีถัดไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมาย และหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมาย และหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลให้อำนาจแก่การปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจ และบริหารงานได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐบาลจะคอยติดตาม ผลงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งขึ้นมาเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดโดยให้ประชาชนปกครองตนเอง มี 4 รูปแบบ คือ

1. [องค์การบริหารส่วนจังหวัด](#) (อบจ.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมี ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
2. [เทศบาล](#) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล
3. [องค์การบริหารส่วนตำบล](#) (อบต.) มีโครงสร้างบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมี นายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล
4. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล มี 2 แห่งคือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
 - 4.1. [กรุงเทพมหานคร](#) มีโครงสร้างบริหารคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานครและสภาเขต
 - 4.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างบริหารคือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา ปัจจุบันรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทยทุกรูปแบบ ใช้[การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง](#)ทั้งสิ้น

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 และมาตรา 51

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินแลที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลอาจทำกิจการใดใด ในเขตเทศบาล ดังนี้

1. ให้มีน้ำสะอาด หรือ การประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
7. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
8. เทศพาณิชย์

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 มีดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ (มาตรา 16 (2) มาตรา 50 (2) และมาตรา 51 (8))

2. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ (มาตรา 16 (4) และมาตรา 51 (1) , (7))

3. การสาธารณสุขการ (มาตรา 16 (5) และมาตรา 51 (3) , (4))

4. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16 (26))

5. การควบคุมอาคาร (มาตรา 16 (28))

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ(มาตรา16(3) และมาตรา 51(3))

2. การจัดการศึกษา (มาตรา 16 (9) และมาตรา 50 (6))

3. การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16 (14))
4. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16 (17))
5. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (มาตรา 16 (18) และมาตรา 50 (3))
6. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการพยาบาล (มาตรา 16 (19))
7. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16 (21))
8. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16 (22) และมาตรา 51 (2))
9. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 50 (4))
10. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้ (มาตรา 51 (6))

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง
ดังนี้

1. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ (มาตรา 16 (10) และมาตรา 50 (7))
2. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16 (12))
3. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน (มาตรา 16 (20) และมาตรา 51 (4))
4. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณะอื่นๆ (มาตรา 16 (24))
5. การผังเมือง (มาตรา 16 (27))
7. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 16 (29) และมาตรา 50 (5))
8. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา 16 (29) และมาตรา 50 (1))

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง
ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16 (1))
2. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (มาตรา 16 (6))
3. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16 (7))
4. การส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา 16 (8))
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (มาตรา 51 (5))
6. เทศพาณิชย์ (มาตรา 51 (9))

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง
ดังนี้

การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 16 (24))

ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง
ดังนี้

บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 16 (11) และมาตรา 50 (8))

ด้านการบริการจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16 (15))
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16 (16))

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วาร์ณิ ภาชนนท์ (2551: 8-9) ได้ศึกษาทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดราบที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป และถ้าความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
2. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป มาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น การต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อความต้องการของตน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safe Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ เช่น ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในสังคมและได้รับการยอมรับจากเพื่อน จากคนในสังคม ซึ่งมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Self Actualization) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมาก จะมีความอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของคนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 25) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555:12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลีน เทียมแก้ว (2556: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ศรารณี แดงไสว. (2556) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมียความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

ณิรุษ นรินทร์ (2557: 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและ สิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงาน หรือองค์การได้ผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

โสพิณ ปันกาญจน์โต (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีที่ผู้รับบริการแสดงออกถึงความพอใจในทิศทางที่เป็นบวกเมื่อได้รับผลประโยชน์ในด้านจิตใจและวัตถุและจะแสดงออกในทิศทางลบเมื่อเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้นภายในความพึงพอใจในด้านบริการคือ ความรู้สึกของอารมณ์ที่เป็นสุขซึ่งได้รับการบริการทั้งด้านการจัดการที่ดี ความสะดวก การบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว

สมหมาย เปียณอม (2551: 4-6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ

จะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

นิตยา จัณนา. (2550: 8) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนี้การทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิกิริยาต่อต้านของคนงาน ด้วยการเป็นปฏิกิริยาต่อต้านจะเป็นผลเสียต่อองค์กรเพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความ เป็นปฏิกิริยาต่อต้านด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้นซึ่งจะทำให้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะนอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่าคุณภาพแล้วยังช่วยลดแนวโน้ม ปรากฏการณ์อื่นที่เกิดจากการเป็นปฏิกิริยาต่อต้านของคนงานด้วย

Wilson (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้านำไปสู่ความต้องการของลูกค้าความจงรักภักดีคำแนะนำที่ดี และนำไปสู่การซื้อสินค้าซ้ำ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและได้รับการตอบสนองที่ตรงกับ ความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

2.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 (อ้างในปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็น ที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่า มารยาทที่งดงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่า รวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (2559: 10) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว

$$\text{ความพึงพอใจลูกค้า} = \text{ความคาดหวัง} - \text{บริการที่ได้รับ}$$

โยธิน แสงดี. (2551: 9). กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิกริยาตอบสนองการ

บริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย โมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

2.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (เพ็ญญา จรัสพันธ์, 2557)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟพาอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิร์ฟพาอาหารมาเสิร์ฟ ไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี่มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่า หรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Un confirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือ ความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะ ใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคน จึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบน

ไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไป ในทางลบ)

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อสินค้าที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดีกล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความ รับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงาน โรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟ อาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติจิตของการบริการที่แท้จริง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตาม องค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อม และเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การ บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึง คุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของ การบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มี ราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตาม ลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมและบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงาน

บริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสำหรับการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Meesala (2016) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

สุนันทา ทวีผล. (2550: 13). กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Kotler. (2010). ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

3.2 ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาดดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1) ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอก ถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2) ไม่สามารถแบ่งแยกได้(Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้นซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลาย ปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึง จำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1) การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2) กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3) การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้า อื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อ และการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิด ความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้า มากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

3.3 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้นักค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้นักค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้นักค้าเกิดความพึงพอใจได้

3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้นักค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้นักค้าเข้าใจได้ง่าย

5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้นักค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียตายนที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้นักค้ารู้สึกว่าคุณทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10) ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

3.4 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย ให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาก่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ชุตินพนธ์ วิมูลชาติ. (2553). ได้สรุปเครื่องมือที่ใช้ วัดคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
1. สิ่งที่เห็นได้ด้วยตา (tangibles)	1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ 1.2 บุคลากรที่ให้บริการ 1.3 อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability)	2.1 ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงิน และการจัดบันทึกข้อมูล 2.2 การบริการตรงตามข้อตกลง 2.3 การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsive)	3.1 การติดต่อกับลูกค้า เมื่อถูกเรียก การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ 3.2 การปฏิบัติตามข้อเรียกร้องที่เร่งด่วนของลูกค้า 3.3 การยินดีช่วยเหลือลูกค้า
4. การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (assurance)	4.1 ความรู้และทักษะของพนักงาน 4.2 ความมีชื่อเสียงของบริษัท 4.3 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ 4.4 สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้สึกลดลดภัยของพนักงาน
5. การเอาใจใส่ (empathy)	5.1 การรับฟังความต้องการของลูกค้า 5.2 การให้บริการเป็นรายบุคคล 5.3 มีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจลูกค้า

4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสั่มพี

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสั่มพี

4.1 ความเป็นมา

ตำบลโกสั่มพี เดิมเป็นเมืองโบราณสมัยสุโขทัยเรียกว่า "โกสั่มพินคร" ซึ่งตั้งอยู่ริมฝั่งของแม่น้ำปิง บริเวณบ้านท่าคุณหมูที่ 1 และบ้านคลองเมืองหมูที่ 3 และได้ร้างไป สันนิษฐานว่าได้ไปตั้งเมืองใหม่บริเวณตำบลนครชุม ซึ่งเป็นเมืองหน้าด่านของกรุงสุโขทัย สืบเนื่องมาจากสมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี เมืองกำแพงเพชรในอดีต (เมืองชากังราว) เป็นเมืองหน้าด่านมีบริเวณล้อมรอบเมืองชากังราว คือ เมืองนครชุม เมืองโกสั่มพี เมืองไตรตรังษ์ เมืองพาน เมืองพังคา เมืองโกสั่มพี ปัจจุบันปรากฏหลักฐานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี คือ ซากเมืองโกสั่มพีโบราณตั้งอยู่บริเวณบ้านคลองเมือง หมูที่ 3 ตำบลโกสั่มพี ตำบลโกสั่มพีมีพื้นที่เป็นป่าดงดิบอุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้นานาชนิด อาทิ ไม้สัก ไม้ยาง ไม้มะค่า ไม้ประดู่ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในด้านเศรษฐกิจ และเป็นต้นกำเนิดของแหล่งน้ำและลำคลองหลายสาย จึงมีการประกอบอาชีพตักน้ำมันยางและการตัดไม้ ทำให้พื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้กลายเป็นป่าโปร่ง พื้นที่เหมาะแก่การปลูกพืชไร่ทางการเกษตร ราษฎรตำบลโกสั่มพีมีทั้งชาวไทยพื้นราบที่อพยพเข้ามาจับจองที่ดินทำกินจากที่อื่น อาทิ ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคกลาง และชาวไทยภูเขาเผ่าต่าง ๆ ประกอบด้วย เผ่าปากกญอ (กะเหรี่ยง) และเผ่าม้ง จึงมีความแตกต่างในเรื่องภาษา ประเพณีและวัฒนธรรม

4.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลโกสั่มพี ตั้งอยู่เลขที่ 68 หมูที่ 4 บ้านมะเดื่อชุมพร ตำบลโกสั่มพี อำเภอโกสั่มพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

สภาพทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลโกสั่มพี ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอโกสั่มพินคร จังหวัดกำแพงเพชร มีพื้นที่รับผิดชอบ 343.15 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองท้องที่เป็น 25 หมู่บ้าน ระยะทางห่างจากที่ตั้งจังหวัด ประมาณ 32 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อ อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก
ทิศใต้	ติดต่อ ตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสั่มพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันออก	ติดต่อ ตำบลลานดอกไม้ออก อำเภอเมือง และตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันตก	ติดต่อ อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร และอำเภอพบพระ จังหวัดตาก

เนื้อที่

มีพื้นที่รับผิดชอบ 343.15 ตารางกิโลเมตร ระยะทางห่างจากที่ตั้งจังหวัด ประมาณ 32 กิโลเมตร

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

- พื้นที่การเกษตรกรรม	ประมาณ	61,943 ไร่
- ที่อยู่อาศัย	ประมาณ	3,940 ไร่
- พื้นที่สาธารณะประโยชน์	ประมาณ	2,790 ไร่
- พื้นที่ภูเขาและป่าไม้	ประมาณ	144,303 ไร่
- พื้นที่อื่นๆ	ประมาณ	8,676 ไร่

4.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลโกสัมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของ จังหวัดกำแพงเพชรเขตติดต่อกับอำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก พื้นที่ทั่วไปเป็นภูเขา ที่เนินและพื้นที่ ดอน ซึ่งมีลักษณะพื้นที่เป็นลอนลูกคลื่นลาดเทจากทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก โดยมีแม่น้ำปิง ไหลผ่าน พื้นที่บริเวณริมฝั่งแม่น้ำปิงด้านตะวันออกมีสภาพเป็นพื้นที่เนินและที่ดอน ลักษณะเป็นลอน ลูกคลื่นลาดเอียงจากทิศตะวันออก ลาดเทไปทางทิศตะวันตกซึ่งบรรจบกับแม่น้ำปิง สำหรับด้าน ตะวันตกจะมีสภาพพื้นที่ราบเรียบมีน้ำขังในฤดูฝน มีลำคลองธรรมชาติไหลผ่านหลายสาย พื้นที่ บางส่วนอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติคลองวังเจ้า เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาสนามเพรียง และพื้นที่ บางส่วนอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติแม่ระกา

สภาพภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศตำบลโกสัมพิ จัดอยู่ในอากาศแบบฝนเมืองร้อนแบ่งความแตกต่าง กันชัดเจน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน	ช่วงเดือน มีนาคม-พฤษภาคม
ฤดูฝน	ช่วงเดือน มิถุนายน-กันยายน
ฤดูหนาว	ช่วงเดือน ตุลาคม-กุมภาพันธ์

4.4. ประชากรและเขตการปกครอง ตำบลโกสัมพิ

ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพิ มีพื้นที่ 343.15 ตารางกิโลเมตร มี จำนวนประชากรรวมทั้งหมด 18,488 คน แบ่งเป็นเพศชาย 9,348 คน เพศหญิง 9,140 คน จำนวนครัวเรือน 6,735 หลังคาเรือน

เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพิ แบ่งการปกครองท้องที่เป็น 25 หมู่บ้าน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนชุมชน ประชากร และครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
0	ทะเบียนกลาง	397	402	799	3
1	บ้านท่าคุณ	557	569	1,126	447
2	บ้านหนองแดน	576	602	1,179	490
3	บ้านคลองเมือง	624	638	1,262	550
4	บ้านมะเดื่อชุมพร	558	552	1,110	481
5	บ้านโกสุมพิ	423	425	848	397
6	บ้านไร่ลำปาง	362	358	720	319
7	บ้านหนองวัวดำ	265	279	544	191
8	บ้านเขาชัยโพธิ์	301	278	579	191
9	บ้านท่าพุทรา	328	354	682	345
10	บ้านโละโคะ	412	359	771	264
11	บ้านหนองเตาอิฐ	325	298	623	182
12	บ้านโนนสมบูรณ์	775	736	1,511	446
13	บ้านบึงตะคล้อ	183	181	364	126
14	บ้านหนองบัวสามัคคี	265	261	526	229
15	บ้านไร่พิจิตร	265	258	523	179
16	บ้านทุ่งธารทอง	289	278	567	181
17	บ้านดงซ่อม	140	127	267	87
18	บ้านคลองเจริญ	286	254	540	199
19	บ้านวังใหม่	377	362	739	339
20	บ้านคลองแตงโม	189	177	366	115
21	บ้านหนองบง	455	480	935	357
22	บ้านมอรั้งาม	277	229	506	202
23	บ้านคลองเป้า	168	143	311	98
24	บ้านใหม่ชัยมงคล	354	327	681	188
25	บ้านเนินมะกอกน้อย	197	213	410	129
รวมทั้งสิ้น		9,348	9,140	18,488	6,735

ข้อมูลประชากร ณ เดือน มีนาคม พ.ศ.2562 จากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอโกสุมพินคร

4.5 สภาพทางเศรษฐกิจ

- อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม ได้แก่

- ทำนาข้าว ได้แก่ ข้าวนาปรัง และข้าวนาปี
- ทำไร่ ได้แก่ ไร่อ้อย ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ไร่อ้อย ไร่กล้วยไข่ ไร่ถั่วเขียว และไร่ถั่วเหลือง
- ทำสวน ได้แก่ สวนมะม่วง ลำไย ส้มโอ มะขามหวาน มะนาว ส้มเขียวหวาน
- เลี้ยงสัตว์ เพื่อเสริมรายได้ และบริโภคในครัวเรือนมีการเลี้ยงสัตว์ ดังนี้ ไก่เนื้อ (รับจ้างบริษัทเลี้ยง) ไก่พื้นเมือง เป็ดเทศ สุกรขุน และสุกรพันธุ์ โคพันธุ์ผสมและโคเนื้อ กระบือ

- หน่วยธุรกิจในเขตตำบลโกสัมพี

- ปั้มน้ำมัน ปั้มหลอด และก๊าซ(ขนาดเล็ก)	จำนวน	17 แห่ง
- โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	2 แห่ง
- โรงงานเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	29 แห่ง
- ร้านค้าขายของชำ	จำนวน	143 แห่ง
- บ้านเช่า/ห้องเช่า	จำนวน	7 แห่ง
- อู่ซ่อมรถ/ปะยางรถ/เคาะสีรถ	จำนวน	14 แห่ง
- โรงเรือนไก่/หมู	จำนวน	17 แห่ง
- ร้านตัดผม/เสริมสวย	จำนวน	9 แห่ง
- โกดัง/ลานตากพืชผลทางการเกษตร/โรงพักสินค้า	จำนวน	6 แห่ง
- อาหารตามสั่ง/ก๋วยเตี๋ยว	จำนวน	14 แห่ง
- เสาสัญญาณโทรศัพท์	จำนวน	7 แห่ง
- รับซื้อของเก่า	จำนวน	1 แห่ง
- ท่าทราย	จำนวน	1 แห่ง
- รีสอร์ท	จำนวน	1 แห่ง
- ขายปุ๋ยเคมีและยา	จำนวน	1 แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า/เครื่องใช้ในครัวเรือน	จำนวน	2 แห่ง
- เช่าที่ดิน	จำนวน	1 แห่ง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวรรณา เพียรมานะ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อมีคุณภาพในระดับมากที่สุด

เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้คุณค่าและการรับรู้คุณภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ส่งผลต่อความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับรู้คุณค่า และด้านภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจและความจงรักภักดี สำหรับกลุ่มลูกค้าของทางธนาคาร

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการ ลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นายธีรยุทธ ปัตตาเทสง (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการ รับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะทางในการ เดินทางมาใช้บริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ พบว่า ส่วน ใหญ่เป็นปัญหาในด้านความสะดวกโดยเสนอให้ขยายพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ การจัดน้ำดื่มไว้บริการ การจัดห้องสุขาไว้บริการ และการจัดเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ รองลงมาเป็น ข้อเสนอแนะด้านระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งเห็นว่าควรเพิ่มช่องให้บริการอีก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ เสนอว่า ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายกระตือรือร้นขณะให้บริการและควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จึง ควรมุ่งเน้นปรับปรุงในด้านความสะดวก เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด โดยปรับปรุง ในเรื่องสถานที่จอดรถ จัดน้ำดื่มไว้บริการ จัดห้องสุขาไว้บริการและจัดเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการให้ เพียงพอ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายกระตือรือร้น รวมทั้งการจัด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

ธีรพล สืบชมพู, กริชธิชัย สารกุล และ พุทธพรณิ บุญ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 3 โครงการ คือ 1) โครงการจัดซื้อพันธุ์สัตว์น้ำ (ปลา) เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพประมง 2) โครงการฉีดพ่นเคมีหมอกควัน 3) โครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า มีกลุ่มตัวอย่าง 125 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับรองลงมา

ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จากผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการประชาชนของ อบต.รัชฎา 1) งานสวัสดิการสังคมมีค่า ($\bar{X}=3.90$) หมายความว่า พึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง 2) งานบริการออกใบอนุญาตมีค่า ($\bar{X}=3.03$) หมายความว่า พึงพอใจในระดับปานกลาง 3) งานบรรเทาสาธารณภัยมีค่า ($\bar{X}=3.06$) หมายความว่า พึงพอใจในระดับปานกลาง จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า โดยภาพรวมงานบริการประชาชนของ อบต.รัชฎา จาก 3 กลุ่มงานบริการประชาชน ประชาชนพอใจในระดับปานกลาง

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

จารุวรรณ พันธุ์โอภาส (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านของทุกระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 6,735 ครัวเรือน 11 หมู่บ้าน (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 25 หมู่บ้าน ที่ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ ทาโร ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนใน การเลือกตัวอย่าง ร้อยละ 5 จำนวน 380 ครัวเรือน (Yamana, 1973, p. 725 อ้างถึงใน เพชรา บุคสีทา, 2560, หน้า 153) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (เพชรา บุคสีทา, 2560, หน้า 145) ตามหมู่บ้านทั้งหมด 25 หมู่ สามารถแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร
อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร ครัวเรือน	ตัวอย่าง ครัวเรือน
1	บ้านท่าคุณ	447	25
2	บ้านหนองแดน	490	27
3	บ้านคลองเมือง	550	31
6	บ้านมะเดื่อชุมพร	481	27
7	บ้านโกสัมพีน	397	22
8	บ้านไร่ลำปาง	319	18
9	บ้านหนองวัวดำ	191	12
10	บ้านเขาชัยโพธิ์	191	12
11	บ้านท่าพุทรา	345	19
12	บ้านโล๊ะโคะ	264	14
13	บ้านหนองเตาอิฐ	182	10
14	บ้านโนนสมบูรณ์	446	25
15	บ้านบึงตะคล้อ	126	9
16	บ้านหนองบัวสามัคคี	229	13
17	บ้านไร่พิจิตร	179	10
18	บ้านทุ่งธารทอง	181	10
19	บ้านดงซ่อม	87	6
20	บ้านคลองเจริญ	199	11
21	บ้านวังใหม่	339	19
22	บ้านคลองแดงโม	115	6
23	บ้านหนองบง	357	20
24	บ้านมอรั้งงาม	202	11
25	บ้านคลองเป้า	98	6
รวม		6,732	380

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร
จังหวัดกำแพงเพชร ณ เดือนมีนาคม 2562

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. แบบสอบถามฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและตำรา โดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นแบบกำหนดให้เลือก (Check – List) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) จำนวน 5 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ และคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. แบบสอบถามฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ และคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. แบบสอบถามฉบับที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ และคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

4. แบบสอบถามฉบับที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 8 ข้อ และคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

5. แบบสอบถามฉบับที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ และคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

ซึ่งแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก มีค่าการจัดอันดับ ดังนี้

- 1 แปลความหมายว่า พอใจน้อยที่สุด
- 2 แปลความหมายว่า พอใจน้อย
- 3 แปลความหมายว่า พอใจ
- 4 แปลความหมายว่า พอใจมาก
- 5 แปลความหมายว่า พอใจมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบข่ายการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่างเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.94 แสดงว่าค่าความเที่ยงสูงกว่าเกณฑ์ (0.70) จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง
5. นำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของครัวเรือน ๆ ละ 1 ตัวอย่าง สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสน์พินนคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามที่กำหนดไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสน์พินนคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 380 ครัวเรือน โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้ทีมงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 12 คน ในช่วงวันที่ 3 กันยายน 2562 ถึงวันที่ 20 กันยายน 2562
2. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสน์พินนคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 380 ครัวเรือน
3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการส่งน้ำอุปโภค บริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสน์พินนคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 380 ครัวเรือน
4. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสน์พินนคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 380 ครัวเรือน

5. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการในทางการให้บริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 380 ครั้วเรือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการอธิบายข้อมูล สามารถอธิบายตามขั้นตอนของการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นแบบกำหนดให้เลือก (Check – List) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) จำนวน 5 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) การหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำงานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) การหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) การหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำงานการจัดเก็บภาชนะนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 8 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) การหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 6 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 5 ข้อโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) การหาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ จะอธิบายเนื้อหา (Content Analysis)

2. นำแบบสอบถามแปลค่าตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 100) ซึ่งใช้หลักการแปลค่าโดยใช้คัมภีร์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า พอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า พอใจ
 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า พอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความว่า พอใจน้อยที่สุด

การประเมินคะแนน

การประเมินคะแนนความพึงพอใจใช้หลักการเทียบจากค่าเฉลี่ย ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00
 ดังนั้น ค่าเฉลี่ย 5.00 จึงเทียบได้ 100 % การคิดค่าร้อยละของความพึงพอใจ จึงคิดจากสูตร
 ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\bar{X}}{5} \times 100$$

การแปลงค่าร้อยละเป็นระดับคะแนน

เกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการเทียบกับระดับคะแนน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91- 95	9
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 86 - 90	8
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 81 - 85	7
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 76 - 80	6
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 71 - 75	5
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 66 - 70	4
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 61 - 65	3
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 56 - 60	2
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 51 - 55	1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่า ร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 6 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ภายใต้การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 380ครัวเรือน จาก 25 หมู่บ้าน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	131	34.47
หญิง	249	65.53
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	81	21.32
30-59 ปี	242	63.68
60 ปีขึ้นไป	57	15.00
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	44	11.58
ประถมศึกษา	159	41.84
มัธยมศึกษาตอนต้น	84	22.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย	70	18.42
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	14	3.68
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อนุปริญญา	5	1.32
ปริญญาตรี	2	.53
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.53
4. อาชีพ		
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	.79
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	12	3.16
ลูกจ้าง พนักงาน	18	4.74
เกษตรกร	164	43.16
รับจ้าง กรรมกร	150	39.47
นักเรียน นักศึกษา	7	1.84
พ่อบ้าน แม่บ้าน	26	6.84

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
5. ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน		
หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/กลุ่มเศรษฐกิจ/ กลุ่มแม่บ้าน	5	1.32
หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ทสปช. อพป./อสม. กรรมการหมู่บ้าน / กรรมการชุมชนที่จัดตั้ง	18	4.74
ขึ้น	10	2.63
สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0	0
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/หัวหน้าชุมชนและ กรรมการวัด/มัสยิด / ไวยาวัจกร	1	.26
ประชาชนทั่วไป	346	91.05
6. ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลโกสัมพีนี อำเภอกอสนิมพินคร จังหวัด กำแพงเพชร (ตอบได้ 3 ช่องทาง)		
โทรทัศน์	31	8.16
วิทยุ	51	13.42
หนังสือพิมพ์	2	.53
เว็บไซต์ / อินเทอร์เน็ต	27	7.11
สื่อสิ่งพิมพ์	2	.53
จดหมายข่าว	10	2.63
หอกระจายข่าว	326	85.79

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 65.53 รองลงมา เป็นชาย ร้อยละ 34.47 อยู่ในช่วงอายุ 30-59 ปี ร้อยละ 63.68 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.32 ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 41.84 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 22.11 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 43.16 รองลงมา รับจ้าง กรรมกร ร้อยละ 39.47 ตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 91.05 รองลงมา หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ทสปช. อพป./อสม. ร้อยละ 4.74 ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนี อำเภอกอสนิมพินคร ส่วนใหญ่จากช่องทางหอกระจายข่าว ร้อยละ 85.79 รองลงมา วิทยุ ร้อยละ 13.42

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพิณนคร จังหวัดกำแพงเพชร

ลักษณะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานบริการตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	.56	86.00	พอใจมาก
1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	.55	86.20	พอใจมาก
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์	4.32	.56	86.40	พอใจมาก
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)	4.28	.55	85.60	พอใจมาก
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	.56	86.40	พอใจมาก
2. งานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพิณนคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562	4.31	.56	86.20	พอใจมาก
3. การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบล โกสัมพี อำเภอกอสมพิณนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	4.30	.54	86.00	พอใจมาก
4. การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ประจำปี 2562	4.32	.56	86.40	พอใจมาก
5. การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ประจำปี 2562	4.35	.56	87.00	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	.56	86.20	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพิณนคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายโครงการ สามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่องานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่องานบริการตามมติที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบล โกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร จังหวัดกำแพงเพชร

ลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	.55	86.20	พอใจมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์	4.32	.56	86.40	พอใจมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)	4.28	.55	85.60	พอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	.56	86.40	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	.56	86.00	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) **คิดเป็นร้อยละ 86.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจงานบริการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจงานบริการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจงานบริการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (ไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว)	4.34	.55	พอใจมาก
2. พึงพอใจต่อการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ	4.30	.54	พอใจมาก
3. พึงพอใจต่อการปฏิบัติที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน)	4.28	.55	พอใจมาก
4. พึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ	4.33	.55	พอใจมาก
5. พึงพอใจต่อช่วงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ)	4.30	.55	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	.55	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) **คิดเป็น ร้อยละ 86.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (ไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และช่วงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์

ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ทำการ อบต.	4.38	.55	พอใจมาก
2. พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ทำการ อบต.	4.34	.55	พอใจมาก
3. พึงพอใจต่อ ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายใน อบต.	4.30	.56	พอใจมาก
4. พึงพอใจต่อ สื่อ การประชาสัมพันธ์ เช่น คู่มือ เอกสาร เสียงประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.28	.54	พอใจมาก
5. พึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต. จัดขึ้น	4.32	.55	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	.56	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ **86.40** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ทำการ อบต. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ทำการของ อบต. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต. จัดขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายใน อบต. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อสื่อ การประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสาร ฯลฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พึงพอใจต่อ ความสุภาพ การพูดจาและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	.54	พอใจมาก
2. พึงพอใจต่อ แต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.28	.55	พอใจมาก
3. พึงพอใจต่อ ความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	.53	พอใจมาก
4. พึงพอใจต่อ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.32	.54	พอใจมาก
5. พึงพอใจต่อ ความสุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบของเจ้าหน้าที่	4.31	.55	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	.55	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อความสุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อแต่งกายของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อความสุภาพ การพูดจาและมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.24)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานหรือสถานที่ให้บริการในเรื่องสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.33	.55	พอใจมาก
2. พึงพอใจต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่นั่งคอยรับ บริการ	4.32	.58	พอใจมาก
3. พึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือ ในการให้บริการ	4.34	.56	พอใจมาก
4. พึงพอใจต่อ ความเป็นระเบียบของการจัดสถานที่และอุปกรณ์ใช้ได้สะดวก	4.30	.54	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	.56	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) **คิดเป็นร้อยละ 86.40** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือ ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานหรือสถานที่ให้บริการในเรื่องสะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โรงอาหาร ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบของการจัดสถานที่และอุปกรณ์ใช้ได้สะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ
อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร กำแพงเพชร ประจำปี
งบประมาณ 2562**

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่องานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ
อำเภอกอสน์พินคร กำแพงเพชร

งานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พึงพอใจต่อกระบวนการจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้าน ของ อบต.โกสุมพิ	4.34	.56	พอใจมาก
2. พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.30	.55	พอใจมาก
3. พึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เช่น รถบรรทุกขยะ ถังรองรับขยะมูลฝอย	4.29	.56	พอใจมาก
4. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งานบริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย	4.32	.55	พอใจมาก
5. พึงพอใจต่องานจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้านของ อบต. โกสุมพิ	4.30	.56	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	.56	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร
จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) **คิด
เป็นร้อยละ 86.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้านของอบต.โกสุมพิ
อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของ
อบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานจัดเก็บขยะมูล
ฝอยในหมู่บ้านของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เช่น รถบรรทุกขยะ
ถังรองรับขยะมูลฝอย ของอบต.โกสุมพิอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

ตอนที่ 4 ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบล โกสัมพี อำเภโกสัมพีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล โกสัมพี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคในหมู่บ้านของ อบต.โกสัมพี	4.32	.54	พึงพอใจมาก
2. พึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำอุปโภค –บริโภค	4.28	.55	พึงพอใจมาก
3. พึงพอใจต่อรถบรรทุกน้ำและอุปกรณ์ในการส่งน้ำอุปโภค-บริโภค	4.31	.54	พึงพอใจมาก
4. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งานบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภค	4.30	.54	พึงพอใจมาก
5. พึงพอใจต่องานการบริการส่งน้ำอุปโภค –บริโภคของ อบต.โกสัมพี	4.29	.54	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	.54	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบล โกสัมพี อำเภโกสัมพีนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการขอรับการบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภคในหมู่บ้านของอบต.โกสัมพี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ รถบรรทุกน้ำและอุปกรณ์ในการส่งน้ำ อุปโภค-บริโภค ของ อบต.โกสัมพี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งานบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภค ของ อบต.โกสัมพี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่องานการบริการส่งน้ำอุปโภค –บริโภคของอบต.โกสัมพี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำอุปโภค –บริโภค ของอบต.โกสัมพี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28)

**ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บ
ภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร
ประจำปี 2562**

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ได้รับความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี จากป้าย ประชาสัมพันธ์ของ อบต.โกสุมพิ	4.32	.54	พึงพอใจมาก
2. รู้สึกกระตือรือร้นในการชำระภาษี หลังจาก ที่ อบต. โกสุมพิ ทำการประชาสัมพันธ์ให้ชำระภาษี	4.30	.54	พึงพอใจมาก
3. ได้รับความสะดวกในการชำระภาษีจาก การออกหน่วย บริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี	4.36	.54	พึงพอใจมาก
4. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่รับชำระภาษี	4.29	.54	พึงพอใจมาก
5. พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกหน่วย บริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี	4.31	.56	พึงพอใจมาก
6. พึงพอใจต่อ ขั้นตอน/วิธีการที่ อบต. มีการออกหน่วย บริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี	4.33	.55	พึงพอใจมาก
7. พึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น เก้าอี้รองรับ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ การ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี	4.34	.56	พึงพอใจมาก
8. พึงพอใจต่อ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ	4.32	.56	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	.56	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย = 4.32)) คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจ
ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกในการชำระภาษีจากการออกหน่วยบริการ
เคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.36)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น แก้วรองรับ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.51)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอน/วิธีการที่ อบต. มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของ อบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีจากป้ายประชาสัมพันธ์ ของ อบต.โกสุมพิ และการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31)

อันดับที่ 6 มีความรู้สึกระส่ำระสายในการชำระภาษี หลังจาก ที่ อบต.โกสุมพิ ทำการประชาสัมพันธ์ให้ชำระภาษี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 7 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

ตอนที่ 6 ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โกสุมพิ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต.โกสุมพิ	4.38	.56	พึงพอใจมาก
2. พึงพอใจต่อรถยนต์กู้ชีพและอุปกรณ์มีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.35	.56	พึงพอใจมาก
3. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	4.37	.55	พึงพอใจมาก
4. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) พุดจาสุภาพ เอาใจใส่ แต่งกายเรียบร้อย	4.33	.56	พึงพอใจมาก
5. พึงพอใจต่องานการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต.โกสุมพิ	4.36	.56	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	.56	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โกสัมพิ อำเภอกอสัมปานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) **คิดเป็นร้อยละ 87.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการขอรับการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต. โกสัมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่ ของอบต.โกสัมพิอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.37)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่องานการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของอบต.โกสัมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.36)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อรถยนต์กู้ชีพและอุปกรณ์มีความพร้อมต่อการให้บริการของ อบต.โกสัมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) พุดจาสุภาพ เอาใจใส่ แต่งกายเรียบร้อยของอบต.โกสัมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร
กำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2562

การประเมินคะแนน

การประเมินคะแนนความพึงพอใจใช้หลักการเทียบจากค่าเฉลี่ย ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00
ดังนั้น ค่าเฉลี่ย 5.00 จึงเทียบได้ 100 % การคิดค่าร้อยละของความพึงพอใจ จึงคิดจากสูตร
ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\bar{X} \times 100}{5}$$

การแปลงค่าร้อยละเป็นระดับคะแนน

เกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการเทียบกับระดับคะแนน
ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91- 95	9
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 86 - 90	8
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 81 - 85	7
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 76 - 80	6
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 71 - 75	5
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 66 - 70	4
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 61 - 65	3
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 56 - 60	2
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 51 - 55	1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่า ร้อยละ 50	0

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร
จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20
ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนน 8

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้สรุปผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภค – บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร
5. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร

สรุปผลการประเมิน

1. สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 65.53 รองลงมา เป็นชาย ร้อยละ 34.47 อยู่ในช่วงอายุ 30-59 ปี ร้อยละ 63.68 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.32 ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 41.84 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 22.11 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 43.16 รองลงมา รับจ้าง กรรมกร ร้อยละ 39.47 ตำแหน่ง หรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 91.05 รองลงมา หน่วยอาสาสมัคร อปพร./ทสพช. อพป. /อสม. ร้อยละ 4.74 ช่องทางที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนครส่วนใหญ่จากช่องทางหอกระจายข่าว ร้อยละ 85.79 รองลงมา วิทยุ ร้อยละ 13.42
2. ผลการศึกษาความความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพีนคร อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายโครงการ พบว่า สามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ ประจำปี 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่องานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อต่องานบริการตามมติที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านคุณภาพการให้บริการตามมติที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) **คิดเป็นร้อยละ 86.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจงานบริการตามมติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจงานบริการตามมติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจงานบริการตามมติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร กำแพงเพชร พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) **คิดเป็นร้อยละ 86.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้าน ของอบต.โกสุมพิ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของอบต.โกสุมพิ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้าน ของอบต.โกสุมพิ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เช่น รถบรรทุกขยะ ถังรองรับขยะมูลฝอย ของอบต.โกสุมพิ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

5. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ์ อำเภอโกสุมพิ์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า มีความ

พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) **คิดเป็นร้อยละ 86.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการขอรับการบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภคในหมู่บ้านของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ รถบรรทุกน้ำและอุปกรณ์ในการส่งน้ำ อุปโภค-บริโภคของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งานบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภค ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่องานบริการส่งน้ำอุปโภค –บริโภค ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำอุปโภค –บริโภค ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.28)

6. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) **คิดเป็นร้อยละ 86.40** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกในการชำระภาษีจากการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.36)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้รองรับ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.51)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอน/วิธีการที่ อบต. มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีจากป้ายประชาสัมพันธ์ของอบต.โกสุมพิ และการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31)

อันดับที่ 6 มีความรู้สึกระส่ำระสายในการชำระภาษี หลังจาก ที่ อบต.โกสุมพิ ทำการประชาสัมพันธ์ให้ชำระภาษี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

อันดับที่ 7 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

7. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) **คิดเป็นร้อยละ 87.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดอันดับความพึงพอใจได้ดังนี้

อันดับที่ 1 มีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการขอรับการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต. โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38)

อันดับที่ 2 มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่ ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.37)

อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจต่องานบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.36)

อันดับที่ 4 มีความพึงพอใจต่อรถยนต์กู้ชีพและอุปกรณ์มีความพร้อมต่อการให้บริการของ อบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35)

อันดับที่ 5 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) พุดจาสุภาพ เอาใจใส่ แต่งกายเรียบร้อย ของอบต.โกสุมพิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนน 8 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

โครงการ/กิจกรรมการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	86.20	8
2. ด้านช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์	4.32	86.40	8
3. ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)	4.28	85.60	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.40	8
รวมกิจกรรม 4 ด้าน	4.30	86.00	8
โครงการ/กิจกรรมการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน
2. งานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562	4.31	86.20	8
3. การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล โกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	4.30	86.00	8
4. การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562	4.32	86.40	8
5. การบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ ประจำปี 2562	4.35	87.00	8
รวมงานบริการทั้งหมด	4.31	86.20	8

ข้อเสนอแนะ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ดังนี้

1. จากผลการประเมินคุณภาพการบริการโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งพบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกรายการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ควรรักษาคุณภาพการให้บริการและหาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น รวมทั้งประเมินผลการให้บริการทุกปีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกรายการอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ควรหาแนวทางหรือวิธีการในการรักษาภาพการให้บริการและเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

3. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดให้บริการ ทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ได้แก่ งานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภอกอสมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร, การบริการส่งน้ำอุปโภคบริโภค องค์การบริหารส่วนตำบล โกสัมพี อำเภอกอสมพินคร, การให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี และการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 4 งาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ควรดำเนินงานทั้ง 4 งานนี้ต่อไป

บรรณานุกรม

- เชมจิรา แซ่ตั้ง. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2555). การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัว ศึกษา: ครอบครัวแบบพอเพียง ระยะที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จารุวรรณ พันธุ์โอภาส. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น
- ชุดิมนต์ วิมลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณิรุช นรินทร์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนศรีเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อินพล สืบชมพู่, กริชชัย สารกุล และพุทธพรณี บุญมาก. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองพอก. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- ธีรยุทธ ปัตตาเทสง. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี การศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัด หนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เบญจมาศ ศรีอมรรัตน์กุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพฯ.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2550). การบริหารการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, จันทบุรี.
- โยธิน แสงวดี. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.
- วารุณี ภาชนนท์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิชัย ธิวนา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2550.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศรารณี แดงไสว. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- สรเสรี พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรเสรี พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาตามกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุปรีดา ยะประดิษฐ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุวรรณา เพียรมานะ. (2560). **ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- โสพิณ ปันกาญจน์โต. (2550). **การศึกษาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์โรงเรียน บ้านเหล่ากกหุ้งสว่าง ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง**. การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. (2552). **ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Kolter, P. (2010). **Marketing management (The Millennium ed.)**. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). **Marketing: An introduction**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, 64, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing, 49, 41-50.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร
จังหวัดกำแพงเพชร**

=====

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานการให้บริการงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 6 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

3. ข้อมูลที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคล แต่จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อเป็นสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป จึงขอความกรุณาผู้รับบริการตอบตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ดังกล่าวอย่างแท้จริง

4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มารับบริการที่จะกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเต็มใจ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพิ อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 1. ☐ ชาย
 2. ☐ หญิง
2. อายุ
 1. ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
 2. ☐ 30 – 59 ปี
 3. ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 1. ☐ ประถมศึกษา
 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
 4. ☐ อาชีวศึกษา (ปวช.)
 5. ☐ อนุปริญญา / ปวส.
 6. ☐ ปริญญาตรี
 7. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
 8. ☐ ไม่ได้เรียน
 9. ☐ อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
4. อาชีพ
 1. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 2. ☐ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
 3. ☐ ลูกจ้าง / พนักงาน
 4. ☐ เกษตรกร
 5. ☐ รับจ้าง / กรรมกร
 6. ☐ นักเรียน / นักศึกษา
 7. ☐ อื่นๆ.....(โปรดระบุ)
5. ท่านดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน
 1. ☐ หัวหน้าหรือสมาชิกกลุ่มอาชีพ/กลุ่มเศรษฐกิจ/กลุ่มแม่บ้าน
 2. ☐ หน่วยอาสาสมัคร อปพร. / ทสพช. อพป. / อสม.
 3. ☐ กรรมการหมู่บ้าน / กรรมการชุมชนที่จัดตั้งขึ้น
 4. ☐ สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 5. ☐ กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / หัวหน้าชุมชน และกรรมการวัด / มัคทายก / ไวยาวัจกรตามลำดับ
 6. ☐ ประชาชนทั่วไป
6. ส่วนใหญ่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.โกสัมพิ โดยช่องทาง (ตอบได้ 3 ช่องทาง)
 1. ☐ โทรศัพท์
 2. ☐ วิทยุ
 3. ☐ หนังสือพิมพ์
 4. ☐ เว็บไซต์ของ อบต.
 5. ☐ สื่อสิ่งพิมพ์
 6. ☐ จดหมายข่าว
 7. ☐ เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
 8. ☐ อื่นๆ.....(โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพ
การให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโกสุมพิ ตามความคิดเห็นของท่าน

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 พึงพอใจต่อขั้นตอน การให้บริการ (ไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว)					
1.2 พึงพอใจต่อ การชี้แจงขั้นตอนการ ให้บริการ					
1.3 พึงพอใจต่อการปฏิบัติที่มีความเสมอ ภาคในการให้บริการ (มาก่อนได้รับบริการก่อน)					
1.4 พึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ใน แต่ละขั้นตอนการให้บริการ					
1.5 พึงพอใจต่อช่วงระยะเวลาในการ ให้บริการ แต่ละขั้นตอน (ความเหมาะสมตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ)					
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์					
2.1 พึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ ณ สถานที่ทำการของ อบต.					
2.2 พึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการ นอกสถานที่ทำการของ อบต.					
2.3 พึงพอใจต่อ ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายใน อบต.					
2.4 พึงพอใจต่อ สื่อ การประชาสัมพันธ์ เช่น คู่มือ เอกสาร เสียงประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
2.5 พึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.จัดขึ้น					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)					
3.1 พึงพอใจต่อ ความสุภาพ การพูดจา และมนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
3.2 พึงพอใจต่อ แต่งกายของเจ้าหน้าที่					
3.3 พึงพอใจต่อ ความเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.4 พึงพอใจต่อ ความรู้ ความสามารถ ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.5 พึงพอใจต่อ ความสุจริต โปร่งใส ใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ อื่นใดในทางมิชอบของเจ้าหน้าที่					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 พึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน หรือสถานที่ให้บริการในเรื่องสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
4.2 พึงพอใจต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่นั่ง คอยรับ บริการ					
4.3 พึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือ ในการให้บริการ					
4.4 พึงพอใจต่อ ความเป็นระเบียบของ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ใช้ได้สะดวก					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการเก็บขยะมูลฝอยของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
1. พึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเก็บขยะมูลฝอย ในหมู่บ้านของ อบต.โกสุมพิ					
2. พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการเก็บขยะ มูลฝอย					
3. พึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดการเก็บขยะ มูลฝอย เช่น รถบรรทุกขยะ ถังรองรับขยะมูล ฝอย					
4. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งาน บริการจัดการเก็บขยะมูลฝอย					
5. พึงพอใจต่องานจัดการเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้าน ของ อบต.โกสุมพิ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานการจัดการเก็บขยะมูลฝอย ของ อบต.โกสุมพิ

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการส่งน้ำอุปโภค – บริโภค
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
1. พึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการบริการส่งน้ำอุปโภค – บริโภคในหมู่บ้านของ อบต.โกสุมพิ					
2. พึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำอุปโภค – บริโภค					
3. พึงพอใจต่อรถบรรทุกน้ำและอุปกรณ์ในการส่งน้ำ อุปโภค-บริโภค					
4. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) งานบริการส่งน้ำ อุปโภค-บริโภค					
5. พึงพอใจต่องานบริการบริการส่งน้ำอุปโภค – บริโภคของ อบต.โกสุมพิ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานบริการส่งน้ำอุปโภค – บริโภค ของ อบต.โกสุมพิ

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
1. ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีจากป้ายประชาสัมพันธ์ของ อบต.โกสุมพิ					
2. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการชำระภาษีหลังจาก ที่ อบต.โกสุมพิ ทำการประชาสัมพันธ์ให้ชำระภาษี					
ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
3. ท่านได้รับความสะดวกในการชำระภาษีจากการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี					
4. ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี					
5. ท่านพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี					
6. ท่านพึงพอใจต่อ ขั้นตอน/วิธีการที่ อบต. มี การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี					
7. ท่านพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้รองรับ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี					
8. ท่านพึงพอใจต่อ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : เพื่อปรับปรุงการให้บริการการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ

.....

.....

.....

ตอนที่ 6 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิ อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด
1. พึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต.โกสุมพิ					
2. พึงพอใจต่อรถยนต์กู้ชีพและอุปกรณ์มีความพร้อมต่อการให้บริการ					

ลักษณะการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
3. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
4. พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ) พุดจา สุภาพ เอาใจใส่ แต่งกายเรียบร้อย					
5. พึงพอใจต่องานบริการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต.โกสั่มพี					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ของ อบต.โกสั่มพี

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป

Frequency Table ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	131	34.47	34.5	34.5
2	249	65.53	65.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

2. อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	81	21.32	21.3	21.3
2	242	63.68	63.7	85.0
3	57	15.00	15.0	100.0
Total	380	100.0	100.0	

3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	159	41.84	41.8	41.8
2	84	22.11	22.1	63.9
3	70	18.42	18.4	82.4
4	14	3.68	3.7	86.1
5	5	1.32	1.3	87.4
6	2	.53	.5	87.9
7	2	.53	.5	88.4
8	44	11.58	11.6	100.0
Total	380	100.0	100.0	

4. อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	.79	.8	.8
2	12	3.16	3.2	3.9
3	18	4.74	4.7	8.7
4	164	43.16	43.2	51.8
5	150	39.47	39.5	91.3
6	7	1.84	1.8	93.2
7	26	6.84	6.8	100.0
Total	380	100.0	100.0	

5. ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งในชุมชน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	1.32	1.3	1.3
2	18	4.74	4.7	6.1
3	10	2.63	2.6	8.7
5	1	.26	.3	8.9
6	346	91.05	91.1	100.0
Total	380	100.0	100.0	

6. ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก อบต.โกสัมพี
โทรศัพท์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	348	91.58	91.6	91.6
1	31	8.16	8.2	99.7
2	1	.3	.3	100.0
Total	380	100.0	100.0	

วิทยุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	329	86.58	86.6	86.6
1	51	13.42	13.4	100.0
Total	380	100.0	100.0	

หนังสือพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	378	99.47	99.5	99.5
1	2	.53	.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

เว็บไซต์ของอบต.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	353	92.89	92.9	92.9
1	27	7.11	7.1	100.0
Total	380	100.0	100.0	

สื่อสิ่งพิมพ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	378	99.47	99.5	99.5
1	2	.53	.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

จดหมายข่าว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	370	97.37	97.4	97.4
	1	10	2.63	2.6	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	54	14.21	14.2	14.2
	1	326	85.79	85.8	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

อื่นๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	342	90.00	90.0	90.0
	1	36	9.47	9.5	99.5
	3	1	.3	.3	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
b11	380	2	5	4.34	.558
b12	380	2	5	4.30	.549
b13	380	2	5	4.28	.557
b14	380	2	5	4.33	.558
b15	380	2	5	4.30	.553
total				4.31	.556
b21	380	2	5	4.38	.559
b22	380	2	5	4.34	.554
b23	380	2	5	4.30	.561
b24	380	2	5	4.28	.545
b25	380	2	5	4.32	.557
total				4.32	.565
b31	380	2	5	4.24	.548
b32	380	2	5	4.28	.551
b33	380	2	5	4.26	.538
b34	380	2	5	4.32	.542
b35	380	2	5	4.31	.553
total				4.28	.557
b41	380	2	5	4.33	.559
b42	380	2	5	4.32	.585
b43	380	2	5	4.34	.562
b44	380	2	5	4.30	.545
total				4.32	.566
c1	380	2	5	4.34	.561
c2	380	2	5	4.30	.559
c3	380	2	5	4.29	.561
c4	380	2	5	4.32	.558
c5	380	2	5	4.30	.560
total				4.31	.566
d1	380	3	5	4.32	.546
d2	380	3	5	4.28	.550
d3	380	3	5	4.31	.541
d4	380	3	5	4.30	.543

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
d5	380	3	5	4.29	.547
total				4.30	.545
e1	379	3	5	4.32	.545
e2	380	3	5	4.30	.548
e3	380	3	5	4.36	.544
e4	380	3	5	4.29	.547
e5	380	2	5	4.31	.563
e6	380	2	5	4.33	.556
e7	380	2	5	4.34	.561
e8	380	2	5	4.32	.565
total				4.32	.566
f1	380	2	5	4.38	.565
f2	380	2	5	4.35	.565
f3	380	2	5	4.37	.559
f4	380	2	5	4.33	.563
f5	380	2	5	4.36	.565
total				4.35	.565
Valid N (listwise)	379				

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฌมรัตน์ เงินทอง

ตำแหน่งหน้าที่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

69 หมู่ 1 ตำบลนครชุม

อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000

เบอร์โทรศัพท์ 055706511

เบอร์โทรศัพท์ 080-505-2513

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท

บธ.ม บริหารธุรกิจ

ปริญญาตรี

บธ.บ การตลาด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	อาจารย์พัทธาภรณ์ อารีเอื้อ
ตำแหน่ง	อาจารย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
เบอร์โทรศัพท์	089-915-1880
ประวัติการศึกษา	
ปริญญาโท	บธ.ม บริหารธุรกิจ
ปริญญาตรี	ศศ.บ. การจัดการทั่วไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	อาจารย์ศิริพร โสมคำภา
ตำแหน่ง	อาจารย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โปรแกรมวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
เบอร์โทรศัพท์	093-146-9439
ประวัติการศึกษา	
ปริญญาโท	บธ.ม. (การเงิน)
ปริญญาตรี	บธ.บ. สาขาการเงินและการธนาคาร

