



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)

กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพ
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

จัดทำโดย
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพ
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒)
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

.....
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีข้อสรุปดังนี้

๑. ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๑ อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ แยกเป็นงานบริการของแต่ละงาน ดังนี้

๒.๑ งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

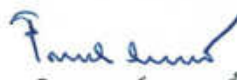
๒.๒ งานบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

๒.๓ งานบริการด้านกิจการประปา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๒ อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง/ส่วนราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒


(นางธิดาวรรณ สวาสดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)
กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ**

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ฉบับนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ สำหรับประชากรที่ทำการศึกษ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ที่มาติดต่อ/รับบริการในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนสิงหาคม 2562 โดยทำการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ / ผู้แทนผู้รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 650 คน ผู้มารับบริการงานบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 60 ราย และ ผู้มารับบริการงานบริการด้านกิจการประปา จำนวน 128 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ประจำปีงบประมาณ 2562

ในแต่ละงานบริการได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานประกอบด้วย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม เช่น การชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม “ความเพียงพอ” ของ ก

อุปกรณ์ /เครื่องมือ ในการให้บริการ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	งานบริการ จ่ายเบี้ย ยังชีพ	การรับ แจ้ง/ ซ่อมแซม ไฟฟ้า สาธารณะ	การบริการ กิจการ ประปา	ความพึง พอใจ โดย รวม
	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.56 (91.20)	4.50 (90.00)	4.77 (95.40)	4.61 (92.20)
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49 (89.80)	4.43 (88.60)	4.54 (90.80)	4.48 (89.60)
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.51 (90.20)	4.41 (88.20)	4.46 (89.20)	4.46 (89.20)
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.55 (91.00)	4.50 (90.00)	4.57 (91.40)	4.54 (90.80)
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54 (90.80)	4.56 (91.20)	4.50 (90.00)	4.53 (90.60)
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.53 (90.60)	4.43 (88.60)	4.52 (90.40)	4.49 (89.80)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57 (91.40)	4.63 (92.60)	4.66 (93.20)	4.62 (92.40)
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53 (90.60)	4.55 (91.00)	4.55 (91.00)	4.54 (90.80)
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.58 (91.60)	4.40 (88.00)	4.51 (90.20)	4.49 (89.80)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	งานบริการ จ่ายเบี้ย ยังชีพ	การรับ แจ้ง/ ซ่อมแซม ไฟฟ้า สาธารณะ	การบริการ กิจการ ประปา	ความพึง พอใจ โดย รวม
	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม เช่น การชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.56 (91.20)	4.50 (90.00)	4.42 (88.40)	4.49 (89.80)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56 (91.20)	4.48 (89.60)	4.45 (89.00)	4.49 (89.80)
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.55 (91.00)	4.53 (90.60)	4.54 (90.80)	4.54 (90.80)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.56 (91.20)	4.46 (89.20)	4.56 (91.20)	4.52 (90.40)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.55 (91.00)	4.50 (90.00)	4.45 (89.00)	4.50 (90.00)
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.56 (91.20)	4.50 (90.00)	4.44 (88.80)	4.50 (90.00)
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.47 (89.40)	4.45 (89.00)	4.42 (88.40)	4.44 (88.80)
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.51 (90.20)	4.46 (89.20)	4.47 (89.40)	4.48 (89.60)
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	4.52 (90.40)	4.48 (89.60)	4.63 (92.60)	4.54 (90.80)
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.52 (90.40)	4.63 (92.60)	4.50 (90.00)	4.55 (91.00)
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.54 (90.80)	4.55 (91.00)	4.55 (91.00)	4.54 (90.80)
ภาพรวม	4.53 (90.60)	4.49 (89.80)	4.52 (90.40)	4.51 (90.20)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา – บ่อพุ อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี จาก 3 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา – บ่อพุ ประจำปีงบประมาณ 2562 ทุกงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.51 ระดับความพึงพอใจรวมร้อยละ 90.20

(ลงชื่อ).....ผู้รายงานผลการสำรวจ

(นางสาววาสนา แสงทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตของการสำรวจ	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่จะได้รับ	2
2 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	3
3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์	14
เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	14
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	23
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	23
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	27
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	33
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	37
5 การสรุป และข้อเสนอแนะ	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	45
แบบสอบถามในการสำรวจ	46

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	14
2 ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	14
3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	15
4 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	17
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	18
6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	19
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	20
8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	21
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	22
10 จำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	23
11 ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	23
12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	24
13 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	27
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	28
15 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	29
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	30
17 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	31
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 จำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	33
20 ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	33
21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	34
22 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	37
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	38
24 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	39
25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	40
26 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	41
27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านกิจการประปา	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 52 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ สามารถให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่สมดังเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงจัดให้มีระบบรับฟังและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ในช่วงเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 - 31 สิงหาคม 2562 ด้านการให้บริการประชาชนมาโดยครอบคลุม 3 ภารกิจ คือ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปา โดยสำรวจความพึงพอใจงานให้บริการแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ใน 3 งานบริการ คือ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 21 กันยายน 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะเชิงบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น ๆ

ผู้รับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพฯ ให้มารับเบี้ยยังชีพฯ แทน

ผู้รับบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง บุคคลที่มาแจ้งความชำรุดของไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ

ผู้รับบริการด้านงานบริการด้านกิจการประปา หมายถึง บุคคล หน่วยงาน หรือสถานประกอบการที่ได้ยื่นความประสงค์ขอใช้น้ำ ซึ่งได้ทำสัญญาการใช้น้ำประปาไว้กับการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็ว ความชัดเจนในการอธิบาย ความเป็นธรรมของขั้นตอน ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ทำให้กระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ให้เคลื่อนไหวไปจนเสร็จขั้นตอนซึ่งจะประเมินความเอาใจใส่ในงานบริการ ความเสมอภาคและความเพียงพอ บุคลิก ท่าที มารยาทและความซื่อสัตย์ สุจริต

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวกสบายของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. นำผลการสำรวจมาใช้ปรับปรุงและพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ กับประชาชน ผู้มารับบริการ แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

บทที่ 2

กรอบแนวคิดในการสำรวจ

ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (service satisfaction) ส่วนในการศึกษา ครั้งนี้ ได้ศึกษา ในด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบเหมาะ

วอลแมน (Wolman, 1978, p. 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึก (feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (Goals)

เพาเวลล์ (Powell, 1983, pp.17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจว่า ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลต่อความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

บ็องอร์ ผงผ่าน (2538, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการ

กุลندا โชติมุฑตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อเดย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

- 1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่าจะมีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อ ผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับ ราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิง ปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้น ของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการ ของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ ในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อ เจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพล (2529: 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

คอร์มิก (Cormick.1947: 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955: 2) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับ ตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (Morse. 1958: 27) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

อิลเลีย (D'Elia.1972: 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้าน ความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตของบุคคลว่าชอบมาก ชอบน้อยเพียงใด

กู๊ด (Good.1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Wolman.1973: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983: 23) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่อง ต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองด้วยดี

บลูมและเนเลอร์ (Blum and Naylor. 1968: 364) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ที่ ได้รับผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อ บุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็น ปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ ขาดแคลนจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ สูงที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า ของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

3. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539: 24-37)

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่ง หนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะ ได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่าง เกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับ

จากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับ บริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539: 38-40)

4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

4.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเลต (John D.Millet. 1954: 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (1980: 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่ง

ออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ส่วน P.Nelson Reid & James H Gundlach (1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ริเอท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ขายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อัฉณา โทบุญ (2534 : 7) ให้แนวคิดว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ จังหวัดมหาสารคาม พิจารณาได้จากการบริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความถูกต้องของเอกสาร
2. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ
3. ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร
4. ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่
5. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แนวคิดในการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ไทยประกันชีวิต (2539 : 6) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง งานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ มีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งรูปธรรม นามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจ ความต้องการของผู้รับเป็นหลัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมทางด้านจิตใจ ไหวพริบและปฏิภาณตลอดเวลา

ศิริพร ดันติพูนวินัย (2538 : 1) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกันจากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและกระทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

2. เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชำนาญ ภูเี่ยม (2537 : 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมีใจผินใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

กุลชน ธนาพงศธร (2526: 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

การให้บริการของรัฐ

บรรจง กาญจนกุล (อ้างถึงใน กฎหมาย เศรษฐกิจ 2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โพธิ์สมบัติ (2530: 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ (2530 : 20)

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประชาชนสาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาก่อนวัยเรียนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงาน และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐจะมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการมารับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ใน 3 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปา โดยสำรวจความพึงพอใจงานให้บริการแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลของงานบริการ ดังกล่าวข้างต้น มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ได้คำนวณจากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน จากประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ซึ่งได้รับบริการงานบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 545 ราย เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 93 ราย เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 12 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 650 ราย (ที่มา : เอกสารหลักฐานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ปีงบประมาณ 2562, ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ) กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 250 ราย

2. งานบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ซึ่งได้รับบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 60 ราย

3. งานบริการด้านกิจการประปา เก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ซึ่งได้รับบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 128 ราย

ในส่วนของงานบริการด้านกิจการประปาและงานบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เนื่องจากมีจำนวนประชากรไม่มากนัก จึงเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่เข้ามาใช้บริการ

1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

งานบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานโดยไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non probability sampling) โดยวิธีการ การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกหน่วยประชากรที่พบหรือสามารถหาได้สะดวกจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ เวลาที่มักจะมารับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย ปัจจุบัน

ตอนที่ 3 แบบสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็น มาตราส่วน ประมาณค่า 5 ช่วง คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉย ๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ โดยสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และด้านบริการสาธารณสุข เช่น การพ่นหมอกควัน การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้ค่าคะแนน ดังนี้

พอใจ	ให้	5	คะแนน
ค่อนข้างพอใจ	ให้	4	คะแนน
เฉย ๆ	ให้	3	คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ	ให้	2	คะแนน
ไม่พอใจ	ให้	1	คะแนน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล

3.1 ระยะเวลาการดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 21 กันยายน 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2562 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน

3.2 วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บข้อมูลโดยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบางกะจะ เป็นผู้ออกสำรวจข้อมูลพร้อมครูพี่เลี้ยง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแนะนำและบอกถึงวัตถุประสงค์ของการสำรวจ
2. ขอความร่วมมือจากกลุ่มประชากรในการตอบแบบสำรวจและชี้แจงวิธีการกรอกแบบสำรวจ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสียา-บ่อพุ ใน 3 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะและ 3) งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสียา - บ่อพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในแนวทางวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
2. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรก

จนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (interpretive analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกอร์ที่จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
พอใจ	5
ค่อนข้างพอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่ค่อยพอใจ	2
ไม่พอใจ	1

หลักเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการแบ่งช่วงเท่าของพิสัย คะแนนของข้อคำถามเป็น 5 ระดับ และใช้ค่าเฉลี่ย เป็นดัชนีในการจัดแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมได้ดังนี้

พิสัยของคะแนนเท่ากับ 5 – 4 นำมาหารด้วย 5 เท่ากับ .80

ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง	1.81 – 2.61	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง	2.62 – 3.24	หมายถึง	เฉยๆ
ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง	3.25 – 4.23	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง	4.24 – 5.00	หมายถึง	พอใจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ต่อเดือน (n = 250)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	250	100.00
4 – 6 ครั้ง	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้ง	0	0.00
ภาพรวม	250	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ/ผู้แทนมารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา – บ่อพุ มากกว่า 1 - 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 2 ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ (n = 250)

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	51	20.40
10.01 - 12.00 น.	98	39.20
12.01 - 14.00 น.	83	33.20
14.01 - เวลาปิดทำการ	18	7.20
ภาพรวม	250	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ/ผู้แทนส่วนใหญ่มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา – บ่อพุ ช่วงเวลา 10.01 -12.00 น. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ช่วงเวลา 08.30 -10.00 น. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิดทำการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ
ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ (n = 250)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	150	60.00
1.2 หญิง	100	40.00
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 18 – 30 ปี	8	3.20
2.2 ระหว่าง 31 - 40 ปี	25	10.00
2.3 ระหว่าง 41 - 50 ปี	24	9.60
2.4 ระหว่าง 51 - 60 ปี	25	10.00
2.5 ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	168	67.20
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	31	12.40
3.2 สมรส	150	60.00
3.3 หม้าย /แยกกันอยู่	67	26.80
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
4.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	157	62.80
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	27	10.80
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	35	14.00
4.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12	4.80
4.5 ปริญญาตรี	18	7.20
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.04
5. อาชีพประจำ		
5.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	2.40
5.2 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13	5.20
5.3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	1.60
5.4 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	20	8.00
5.5 นักเรียน/นักศึกษา	-	-
5.6 รับจ้างทั่วไป	45	18.00
5.7 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	15	6.00
5.8 เกษตรกร/ประมง	99	39.60

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ
ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ (n = 250) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5.9 ว่างาน	48	19.20
5.10 อื่น ๆ	-	-
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท/เดือน	107	42.80
6.2 ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท/เดือน	93	37.20
6.3 ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท/เดือน	38	15.20
6.4 ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท/เดือน	6	2.40
6.5 ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท/เดือน	5	2.00
6.6 ตั้งแต่ 15,001 บาท/เดือนขึ้นไป	1	0.40
7. ปัจจุบันอาศัยอยู่อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	250	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ /ผู้แทนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ช่วงอายุของผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 168 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.20 รองลงมาคือ ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และ ระหว่าง 18 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

สถานภาพสมรสของผู้รับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนใหญ่คือ สมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือหม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.80 และโสด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้รับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.04 ตามลำดับ

อาชีพประจำของผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 วางงาน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และ ตามลำดับ

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนใหญ่อยู่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท/เดือน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา คือ ระหว่าง 3,001 - 6,000 บาท/เดือน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท/เดือน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท/เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท/เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และ ตั้งแต่ 15,001 บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.04

ปัจจุบันที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ทั้งหมด อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (n = 250)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อยพอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	152 (60.80)	89 (35.60)	8 (3.20)	0 (0.00)	1 (0.40)
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	135 (54.00)	104 (41.60)	11 (4.40)	0 (0.00)	0- (0.00)
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	142 (56.80)	94 (37.60)	14 (5.60)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	151 (60.40)	86 (34.40)	13 (5.20)	0 (0.00)	0 (0.00)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (n = 250) (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	150 (60.00)	85 (34.00)	15 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	158 (63.20)	67 (26.80)	25 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
ภาพรวม	888 (59.20)	525 (35.00)	86 (5.73)	0 (0.00)	1 (0.06)

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์/ผู้แทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมา คือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 35.00 เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 5.73 และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (n = 250)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.56	0.59	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49	0.58	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	4.51	0.60	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.55	0.59	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.54	0.60	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.53	0.67	พอใจ
ภาพรวม	4.53	0.60	พอใจ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ส่วนในรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.51 - 4.56)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (n = 250)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	154 (61.60)	86 (34.40)	10 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	144 (57.60)	96 (38.40)	10 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	156 (62.40)	83 (33.20)	11 (4.40)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	152 (60.80)	87 (34.80)	11 (4.40)	0 (0.00)	0 (0.00)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	155 (62.00)	82 (32.80)	13 (5.20)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	150 (60.00)	89 (35.60)	11 (4.40)	0 (0.00)	0 (0.00)
ภาพรวม	911 (60.73)	523 (34.86)	66 (4.40)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 60.73 รองลงมาคือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 34.86 และเฉยๆ ร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์
เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (n = 250)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.57	พอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.57	พอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.58	0.57	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม เช่น การชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.56	0.57	พอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.59	พอใจ
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.55	0.57	พอใจ
ภาพรวม	4.55	0.57	พอใจ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
ผู้ป่วยเอดส์/ผู้แทน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย
4.55) ส่วนในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.53 - 4.58)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 250)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	155 (62.00)	82 (32.80)	13 (5.20)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	151 (60.40)	87 (34.80)	12 (4.80)	0 (0.00)	0 (0.00)
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	155 (62.00)	81 (32.40)	14 (5.60)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	141 (56.40)	87 (34.80)	22 (8.80)	0 (0.00)	0 (0.00)
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	138 (55.20)	84 (33.60)	28 (11.20)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	152 (60.80)	74 (29.6)	24 (9.60)	0 (0.00)	0 (0.00)
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	150 (60.00)	80 (32.00)	20 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	151 (60.40)	83 (33.20)	16 (6.40)	0 (0.00)	0 (0.00)
ภาพรวม	1,193 (59.65)	658 (32.90)	149 (7.45)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 59.65 รองลงมาคือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 32.90 และเฉย ๆ คิดเป็น ร้อยละ 7.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 250)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.56	0.59	พอใจ
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.55	0.58	พอใจ
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.56	0.59	พอใจ
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.47	0.65	พอใจ
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.51	0.66	พอใจ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.52	0.64	พอใจ
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.52	0.64	พอใจ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.54	0.61	พอใจ
ภาพรวม	4.52	0.82	พอใจ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.52) สำหรับ ในรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 4.56)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 จำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
(N = 60)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	60	100.00
4 – 6 ครั้ง	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้ง	0	0.00
ภาพรวม	60	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนมารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 11 ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
(N = 60)

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 -10.00 น.	17	28.30
10.01 -12.00 น.	26	43.30
12.01-14.00 น.	14	23.30
14.01 - เวลาปิดทำการ	3	05.00
ภาพรวม	60	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ช่วงเวลา 10.01 -12.00 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ 08.30 – 10.00 น. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และ 12.01 - 14.00 น. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิดทำการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 05.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
(N = 60)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	29	48.30
1.2 หญิง	31	51.70
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 18 – 30 ปี	0	0.00
2.2 ระหว่าง 31 - 40 ปี	11	18.30
2.3 ระหว่าง 41 - 50 ปี	16	26.70
2.4 ระหว่าง 51 - 60 ปี	16	26.70
2.5 ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	17	28.30
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	8	13.30
3.2 สมรส	42	70.00
3.3 หม้าย /แยกกันอยู่	10	16.70
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
4.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	23	38.30
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	11	18.30
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	7	11.70
4.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10	16.70
4.5 ปริญญาตรี	7	11.70
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.70
5. อาชีพประจำ		
5.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	5.00
5.2 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	8.30
5.3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	3.30
5.4 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	25.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5.5 นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
5.6 รับจ้างทั่วไป	7	11.70
5.7 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	5.00
5.8 เกษตรกร/ประมง	24	40.00
5.9 ว่างาน	1	1.70
5.10 อื่น ๆ	0	0.00
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท/เดือน	5	8.30
6.2 ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท/เดือน	15	25.00
6.3 ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท/เดือน	16	26.70
6.4 ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท/เดือน	15	25.00
6.5 ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท/เดือน	6	10.00
6.6 ตั้งแต่ 15,001 บาท/เดือนขึ้นไป	3	5.00
7. ปัจจุบันอาศัยอยู่อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	60	100

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30

ช่วงอายุของผู้มารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ตามลำดับ

สถานภาพของผู้มารับบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่คือ สมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และสถานภาพโสด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้มารับบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

อาชีพประจำของผู้มารับบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ว่างงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้มารับบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท/เดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมาคือ ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 3,001 – 6,000 บาท/เดือนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท/เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตั้งแต่ 15,001 บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซม

ไฟฟ้าสาธารณะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (N = 60)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5) จำนวน (ร้อยละ)	(4) จำนวน (ร้อยละ)	(3) จำนวน (ร้อยละ)	(2) จำนวน (ร้อยละ)	(1) จำนวน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	33 (55.00)	24 (40.0)	3 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	31 (51.70)	25 (41.70)	3 (5.00)	1 (1.70)	0 (0.00)
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	28 (46.70)	29 (48.30)	3 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	34 (56.70)	22 (36.70)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	37 (61.70)	20 (33.30)	3 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	28 (46.70)	30 (50.00)	2 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
ภาพรวม	191 (53.05)	150 (41.66)	18 (5.00)	1 (3.60)	0 (0.00)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการให้การให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 53.05 รองลงมา คือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 41.66 เฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (N = 60)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.50	0.59	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	0.67	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.41	0.59	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.50	0.62	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.56	0.59	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.43	0.56	พอใจ
ภาพรวม	4.47	0.60	พอใจ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้มารับบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ส่วนในรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.41 - 4.50)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจ การให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (N = 60)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42 (70.00)	14 (23.30)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก- ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37 (61.70)	19 (31.70)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	28 (46.70)	28 (46.70)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	34 (56.70)	22 (36.70)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	33 (55.00)	23 (38.30)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	36 (60.00)	20 (33.30)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
ภาพรวม	210 (58.33)	126 (35.00)	24 (6.66)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้มารับบริการด้านรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 35.00 เฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะพึงพอใจการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (n =60)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.60	พอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	พอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.61	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม เช่น การชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้	4.50	0.62	พอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.62	พอใจ
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	0.62	พอใจ
ภาพรวม	4.51	0.61	พอใจ

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.40 - 4.63)

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 60)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการ	35 (58.30)	19 (31.70)	5 (8.30)	1 (1.70)	0 (0.00)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	36 (60.00)	19 (31.70)	4 (6.70)	1 (1.70)	0 (0.00)
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	36 (60.00)	18 (30.00)	6 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	33 (55.00)	21 (35.00)	6 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือ	33 (55.00)	22 (36.70)	5 (8.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	33 (55.00)	23 (38.30)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	42 (70.00)	14 (23.30)	4 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	38 (63.30)	17 (28.30)	5 (8.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
ภาพรวม	286 (59.58)	153 (31.87)	39 (8.12)	2 (0.41)	0 (0.00)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 59.58 รองลงมา คือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 31.87 เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 8.12 ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 60)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.46	0.72	พอใจ
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.50	0.70	พอใจ
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50	0.67	พอใจ
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	4.45	0.67	พอใจ
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือ	4.46	0.65	พอใจ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.48	0.62	พอใจ
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	0.60	พอใจ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.55	0.64	พอใจ
ภาพรวม	4.50	0.65	พอใจ

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้มารับบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับในรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 - 4.63)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านการบริการ การให้บริการด้านกิจการประปา**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 19 จำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการด้านการบริการกิจการประปา
(N = 128)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	128	100.00
4 – 6 ครั้ง	0	0
มากกว่า 6 ครั้ง	0	0
ภาพรวม	128	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการด้านการบริการกิจการประปา 1 – 3 ครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 20 ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการด้านการบริการกิจการประปา (N = 128)

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 -10.00 น.	34	26.60
10.01 -12.00 น.	60	46.90
12.01-14.00 น.	30	23.40
14.01 - เวลาปิดทำการ	4	3.10
ภาพรวม	128	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการด้านการบริการกิจการประปา ช่วงเวลา 08.30 -10.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมาคือช่วงเวลา 10.01 -12.00 น. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และ ช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิดทำการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการกิจการประปา

(N = 128)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	54	42.20
1.2 หญิง	74	57.80
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 18 – 30 ปี	9	7.00
2.2 ระหว่าง 31 - 40 ปี	27	21.10
2.3 ระหว่าง 41 - 50 ปี	35	27.30
2.4 ระหว่าง 51 - 60 ปี	29	22.70
2.5 ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	28	21.90
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	17	13.30
3.2 สมรส	82	64.10
3.3 หม้าย /แยกกันอยู่	29	22.70
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
4.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	34	26.60
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	27	21.10
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	37	28.90
4.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	10.90
4.5 ปริญญาตรี	14	10.90
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.60
5. อาชีพประจำ		
5.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	3.10
5.2 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	7.80
5.3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	4.70
5.4 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	31	24.20
5.5 นักเรียน/นักศึกษา	1	0.80
5.6 รับจ้างทั่วไป	27	21.10

ตารางที่ 21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการกิจการประปา (N = 128) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5.7 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	3.90
5.8 เกษตรกร/ประมง	42	32.80
5.9 ว่างงาน	2	1.60
5.10 อื่น ๆ	0	0.00
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท/เดือน	13	10.20
6.2 ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท/เดือน	26	20.30
6.3 ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท/เดือน	31	24.20
6.4 ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท/เดือน	36	28.10
6.5 ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท/เดือน	12	9.40
6.6 ตั้งแต่ 15,001 บาท/เดือนขึ้นไป	10	7.80
7. ปัจจุบันอาศัยอยู่อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	128	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้มารับบริการด้านกิจการประปา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20

ช่วงอายุของผู้มารับบริการด้านกิจการประปา ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมาก็คือ ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ช่วงอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และระหว่าง 18 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรสของผู้รับบริการด้านกิจการประปา ส่วนใหญ่ คือ สมรส จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย /แยกกันอยู่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และสถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้รับบริการด้านกิจการประปา ส่วนใหญ่ คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

อาชีพประจำของผู้มารับบริการด้านกิจการประปาส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาก็คือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 รับจ้างทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 3.10 ว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้มารับบริการด้านกิจการประปา ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมา คือ ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท/เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท/เดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท/เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท/เดือน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และตั้งแต่ 15,001 บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการบริการกิจการประปาตามกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (N = 128)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	102 (79.70)	23 (18.00)	3 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	73 (57.00)	52 (40.60)	3 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	64 (50.00)	60 (46.90)	4 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	82 (64.10)	37 (28.90)	9 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	73 (57.00)	47 (36.70)	8 (6.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	79 (61.70)	38 (29.70)	10 (7.80)	1 (0.80)	0 (0.00)
ภาพรวม	473 (61.58)	257 (33.46)	37 (4.81)	1 (0.13)	0 (0.00)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้มารับบริการด้านกิจการประปา ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 61.58 รองลงมาคือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 33.46 เฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.81 ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านการบริการกิจการประปา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (N =128)

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.77	0.47	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.54	พอใจ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.46	0.56	พอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.57	0.62	พอใจ
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.50	0.61	พอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	0.67	พอใจ
ภาพรวม	4.56	0.57	พอใจ

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้มารับบริการด้านกิจการประปา มีความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ส่วนในรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.46 - 4.77)

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการบริการกิจการประปา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ (N = 128)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90 (70.30)	33 (25.80)	5 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	77 (60.20)	45 (35.20)	6 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	73 (57.00)	48 (37.50)	7 (5.50)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	69 (53.90)	45 (35.20)	14 (10.90)	0 (0.00)	0 (0.00)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	68 (53.10)	50 (39.10)	10 (7.80)	0 (0.00)	0 (0.00)
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	80 (62.50)	38 (29.70)	10 (7.80)	0 (0.00)	0 (0.00)
ภาพรวม	457 (59.50)	259 (33.72)	52 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้มารับบริการด้านกิจการประปา ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้าน
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือค่อนข้าง
พอใจ คิดเป็นร้อยละ 33.72 และเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านการบริการกิจการประปา
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ (N = 128)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.55	พอใจ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.58	พอใจ
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	0.60	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม เช่น การชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.42	0.68	พอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.63	พอใจ
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.54	0.63	พอใจ
ภาพรวม	4.52	0.61	พอใจ

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้มารับบริการด้านกิจการประปา มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ส่วนในรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ
(ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.42 - 4.66)

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการบริการกิจการประปาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(N = 128)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5) จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (4) จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ (3) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ค่อย พอใจ (2) จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (1) จำนวน (ร้อยละ)
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	80 (62.50)	40 (31.30)	8 (6.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	70 (54.70)	46 (35.90)	12 (9.40)	0 (0.00)	0 (0.00)
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	71 (55.50)	43 (33.60)	14 (10.90)	0 (0.00)	0 (0.00)
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	71 (55.50)	43 (33.60)	12 (9.40)	2 (1.60)	0 (0.00)
5. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ /เครื่องมือ	73 (57.00)	45 (35.20)	8 (6.30)	2 (1.60)	0 (0.00)
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	89 (69.50)	31 (24.20)	8 (6.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	72 (56.30)	48 (37.50)	8 (6.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	84 (65.60)	32 (25.00)	11 (8.60)	1 (0.80)	0 (0.00)
ภาพรวม	610 (59.57)	328 (32.03)	81 (7.91)	5 (0.48)	0 (0.00)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้มารับบริการด้านกิจการประปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 59.57 รองลงมา คือ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ 32.03 เฉย ๆ คิดเป็น ร้อยละ 7.91 ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจด้านการบริการกิจการประปาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(N = 128)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.56	0.61	พอใจ
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.45	0.66	พอใจ
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.44	0.68	พอใจ
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการ	4.42	0.72	พอใจ
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือ	4.47	0.68	พอใจ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.63	0.60	พอใจ
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.61	พอใจ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.55	0.68	พอใจ
ภาพรวม	4.50	0.65	พอใจ

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้มารับบริการด้านกิจการประปา มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับในรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.42 - 4.56)

บทที่ 5

การสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ใน 3 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ได้คำนวณจากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ดังนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลของงานบริการ ดังกล่าวข้างต้น มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ได้คำนวณจากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน จากประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ซึ่งได้รับบริการงานบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 545 ราย เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 93 ราย เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 12 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 650 ราย (ที่มา : เอกสารหลักฐานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ปีงบประมาณ 2562, กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ) กำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 250 ราย

2. งานบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ซึ่งได้รับบริการด้านการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 60 ราย

3. งานบริการด้านกิจการประปา เก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ซึ่งได้รับบริการงานบริการด้านกิจการประปา จำนวน 128 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สรุปผลการสำรวจจาก 3 งานบริการ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ประจำปีงบประมาณ 2562 ทุกงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.51 ระดับความพึงพอใจรวมร้อยละ 90.20

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มาใช้บริการจาก 3 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) งานบริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) งานบริการด้านกิจการประปา เมื่อแจกแจงความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในทุกงานบริการที่สำรวจ แต่ยังมีผู้ใช้บริการที่ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ จึงควรทำการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการให้ดียิ่งๆขึ้นไป โดยเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ออกหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่างๆ หรือจัดทำโครงการ อบต.สัญจร เพื่อบริการประชาชนในด้านการสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ คนพิการ และประชาสัมพันธ์แผนงาน โครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ ให้ประชาชนได้ทราบ ควรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (One stop Service) เพื่อให้ประชาชนตลอดจนส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจ ในการมารับบริการมากที่สุด ตามเป้าหมายของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายของการปฏิรูประบบราชการภายใต้กรอบของระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลสัมฤทธิ์ในการบริการที่ดีซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความศรัทธาเชื่อมั่นในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้การสนับสนุนตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามภารกิจต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการสร้างเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามัคคีและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน อันเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และจะต้องจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ สร้างบรรยากาศในการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ จัดสำนักงานตามกิจกรรม 5 ส. ปรับสภาพ ภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ มีจุดต้อนรับและประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำปรึกษาประชาชนที่มาติดต่อ จัดลำดับการติดต่อโดยให้มีบัตรคิวจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ ให้บริการนอกเวลาพิเศษ จัดให้มีการชำระภาษีทางไปรษณีย์ จัดให้มีสายด่วนถามตอบ และจัดให้มีชุดบริการเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชนในด้านต่างๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอาจดำเนินการด้วยตนเอง หรือสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรเอกชนหรืออาสาสมัครต่างๆ โดยเน้นให้บริการฟรีแก่ประชาชน

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ศุภนราพรพงศ์. (2548). ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน แผลมงอบา
ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน. ม.ป.ท.
- กัลยา สุวรรณแสง. (2536). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา
- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธณ ธนาพงศ์ธร. (2528). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และ
การบริการในสาขาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลندا ไชติมุทตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). *คุณภาพของการบริการทางการแพทย์และแนวคิดทางการตลาด*. จุฬาลงกรณ์
เวชสาร, 38(4), 169-178.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2548). Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ.2548) 35-38.
- บังอร ผงผ่าน. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลกันทรลักษณ์
จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิน คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ คณะกรรมการการประถมศึกษา
จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ (กศ.ม.) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ งานบุคคล.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญ
ทัศน์.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความ
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ดันติพลูวินัย. (2538). การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน. รามธิบดีพยาบาลสาร 1, 3
(ก.ย. - ธ.ค. 38) 91 - 95.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินูญานิพนธ์ ปรินูญการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉนา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York : McGraw-Hill.
- Penchansky, R., & Thomas, W.J. (1981). The concepts of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 21(2), 127 – 140.
- Powell, D. H. (1983). *Understanding human adjustment : Normal adaptation through the Life cycle*. Boston, MA. Little Brown.
- Vroom. W.H. (1964) *Working and motivation*. New York : John Wiley and Sons
- WHO. (1978). *Primary health care, health for all series*. Geneva : Academic Press.
- Wolman, B.B. (1978). *Dictionary of behavioral science*. Boston, MA.: PWS-Kent

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ
ชื่องานบริการ การให้บริการด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
สถานที่สำรวจ..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
 หรือ.....ครั้งต่อปี

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ☐ ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ☐ ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ☐ ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑. ☐ ชาย

๒. ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพ

๑. ☐ โสด

๒. ☐ สมรส

๓. ☐ หม้าย/แยกกันอยู่

๔. การศึกษา

๑. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

๒. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

๔. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๕. ☐ ปริญญาตรี

๖. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ

๑. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๒. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๓. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๔. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๕. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

๖. ☐ รับจ้างทั่วไป

๗. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๘. ☐ เกษตรกร/ประมง

๙. ☐ ว่างาน

๑๐. ☐ อื่น ๆ.....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ					
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั้งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้					
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ชื่องาน

บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ชื่องาน

บริการ.....

ลงชื่อ.....ผู้สำรวจข้อมูล
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - บ่อพุ
ชื่องานบริการ การให้บริการรับแจ้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
 สถานที่สำรวจ..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ☐ ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ☐ ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ☐ ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑. ☐ ชาย

๒. ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพ

๑. ☐ โสด

๒. ☐ สมรส

๓. ☐ หม้าย/แยกกันอยู่

๔. การศึกษา

๑. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

๒. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

๔. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๕. ☐ ปริญญาตรี

๖. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ

๑. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๒. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๓. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๔. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๕. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

๖. ☐ รับจ้างทั่วไป

๗. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๘. ☐ เกษตรกร/ประมง

๙. ☐ ว่างาน

๑๐. ☐ อื่น ๆ.....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ					
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้					
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ชื่องาน

บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ชื่องาน

บริการ.....

ลงชื่อ.....ผู้สำรวจข้อมูล
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา - ป่อทุ
ชื่องานบริการ การให้บริการด้านกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-ป่อทุ
สถานที่สำรวจ..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมาใช้บริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ☐ ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ☐ ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ☐ ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑. ☐ ชาย

๒. ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพ

๑. ☐ โสด

๒. ☐ สมรส

๓. ☐ หม้าย/แยกกันอยู่

๔. การศึกษา

๑. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

๒. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

๔. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๕. ☐ ปริญญาตรี

๖. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ

๑. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๒. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๓. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๔. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๕. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

๖. ☐ รับจ้างทั่วไป

๗. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๘. ☐ เกษตรกร/ประมง

๙. ☐ ว่างาน

๑๐. ☐ อื่น ๆ.....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้					
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ชื่องาน

บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ ชื่องาน

บริการ.....

ลงชื่อ.....ผู้สำรวจข้อมูล
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.