



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ที่ ปจ ๗๒๕๐๑ / -

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยได้ดำเนินการจัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศักดิ์ดา จันทร์ศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

งานวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นายธรรตเดช พัวศรีพันธุ์)

นิติกรชำนาญการ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



(นายปรีดา นกอยู่)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

- ทราบ



(นายเป็ม ฉัตรชูสิน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2566



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ 2) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.60 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านจัดเก็บรายได้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.56
คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุด 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



อาจารย์วุฒิวัฒน์ อนันต์พุฒิเมธ
ผู้วิจัย

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอสรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในอนาคตต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ.....	16
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	38
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ตารางที่ 3.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวม งานในภาพรวม จำแนกตามงาน	20
ตารางที่ 3.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	21
ตารางที่ 3.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 1 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 22	22
ตารางที่ 3.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 1 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ในรายด้าน	23
ตารางที่ 3.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 2 งานงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม	25
ตารางที่ 3.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน	26
ตารางที่ 3.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม	28
ตารางที่ 3.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม	29
ตารางที่ 3.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 3.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้ ในรายด้าน	32
ตารางที่ 3.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวมและรายด้าน	34
ตารางที่ 3.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย	35

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	ตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย	20
ภาพที่ 2.2	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (local government) ในปัจจุบันมีความเป็นอิสระจากส่วนกลาง และเป็นศูนย์รวมอำนาจทางด้านการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (local centralized management) ที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรากฐานในหลากหลายมิติที่สำคัญๆ โดยเฉพาะกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของภาคประชาชน นับว่าเป็นกลไกหรือฟันเฟืองในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ หากมองในเชิงระบบการปกครองถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยทำให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ เพราะมีอำนาจตัดสินใจให้ราษฎรมีอำนาจการปกครองสามารถบริหารจัดการทำกิจกรรมสร้างสรรค์ในท้องถิ่นของตนเอง เรียกได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจ (decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยพิจารณาจากครอบคลุมของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศ และจากจำนวนประชากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือประชาชนเรียกติดปากจากตัวย่อว่า อบต. มีมากถึง 5,300 แห่ง ในขณะที่เทศบาลมีเพียง 2,472 แห่ง ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดมี 76 แห่ง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 อบต.แต่ละแห่งมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือหน่วยที่บริหารส่วนท้องถิ่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

ด้วยเป็นหน่วยหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมากที่สุดและครอบคลุมพื้นที่ดูแลบริหารประเทศในระดับท้องถิ่นมากที่สุด พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ไว้ตามมาตรา 66 – มาตรา 68 ไว้อย่างกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในทุกๆด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตพื้นที่ของตนเองถึง 9 ภาระหน้าที่ ดังนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่เพิ่มเติมที่ อบต. อาจดำเนินการภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย หากพิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นและมีศักยภาพที่ต้องดูแลในเขตพื้นที่ของตนเอง อีก 13 ภาระหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (1) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (12) การท่องเที่ยว และรวมถึง (13) การผังเมือง อีกด้วย

ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. ดังกล่าวข้างต้น จำต้องอาศัยงบประมาณและรายได้จาก 3 แหล่งด้วยกัน ได้แก่ 1) รายได้ที่ได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลจัดสรรให้ 2) ภาษีประเภทต่างๆที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ เป็นต้น และ 3) รายได้ที่หน่วยงานอื่นมีหน้าที่จัดเก็บเพิ่มให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสรรพสามิต ภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน รวมทั้งการจัดเก็บหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ที่มีอยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. เช่น อากรังนกนางแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรประมง ค่าภาคหลวงไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เป็นต้น

จะเห็นได้ว่ารายได้ทั้งสามส่วนข้างต้น โดยรวมแล้วคือเงินภาษีของประชาชนที่ถูกจัดสรรปันส่วนให้เป็นทรัพยากร เพื่อส่งต่อมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. มาใช้ในการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) และที่สำคัญต้องบริหารจัดการทรัพยากรนั้นให้เกิดความเป็นธรรมหรือมีความเป็นธรรมาภิบาล (good governance) อันนำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชน จึงจะถูกยกย่องได้ว่าเป็นหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างคุณค่าหรือคุณประโยชน์เชิงสาธารณะได้อย่างแท้จริง นับได้ว่าเป็นความท้าทายขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. ในปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย (อบต.โคกไทย) ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี เป็นหนึ่งในหน่วยหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก 7,850 แห่ง และเป็นหนึ่งในองค์การบริหารส่วนตำบลจาก 5,300 แห่งในปัจจุบัน และเป็นหนึ่งในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรีจาก 56 แห่ง ซึ่งจังหวัดปราจีนบุรีมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 70 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 12 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบล โดยใช้ชื่อว่า “สภาตำบลโคกไทย” และได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 และ ใช้ชื่อว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ตั้งอยู่ที่ 99/1 หมู่ 4 บ้านหนองเกตุ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอศรีมโหสถ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอศรีมโหสถประมาณ 10 กิโลเมตร เป็นสวนราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จึงต้องมีหน่วยงานกลางที่มความเป็นอิสระรับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีศักยภาพด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่นที่ได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ให้เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางกรให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในรูปแบบการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ 1) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี มากยิ่งขึ้นและเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ 2566 ให้กับข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจความความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านจัดเก็บรายได้

1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจ การปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2.3 เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจ มาประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1.3 ขอบข่ายการสำรวจ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะครอบคลุมทั้งหมด 4 งานด้านบริการสาธารณะในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านจัดเก็บรายได้

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

1.4 คุ่มรวม (ประชากร)

การคุ่มรวมประชากรจะครอบคลุมการสำรวจจากสำมะโนประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ทั้งหมด 7 หมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่เข้ามาเป็นผู้รับบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 7,236 คน

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ ตุลาคม 2566 - สิงหาคม 2566

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งาน ดังนี้ 1) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ หรือองค์กรที่มีบริบทใกล้เคียงกัน สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคตต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

1.6.2 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 ดานการจัดการขยะมูลฝอย

งานที่ 2 ดานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข

งานที่ 4 ด้านจัดเก็บรายได้

1.6.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

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

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

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

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

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านจัดการขยะมูลฝอย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ ซึ่งแต่ละงานครอบคลุม 4 ด้านการบริการสาธารณะ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง
- 2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การสร้างแบบสำรวจ
- 2.5 การประมวลผลข้อมูล
- 2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล
- 2.7 จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับ

2.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 7,423 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยูทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการและกำหนดให้เหมาะสมกับจำนวนขนาดประชากร อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความเสี่ยงการคาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้มาจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการเก็บ แต่ทั้งนี้มิได้ให้น้อยกว่าจากค่าคำนวณทางสถิติที่ได้มา จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลวิจัยจำนวน 400 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการทดแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 7 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 25 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อความคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การสร้างแบบสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการโดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

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

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

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

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

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

2.5 การประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

2.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็น

ตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

2.7 จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100%

2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



ตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย



วิสัยทัศน์

...โคกไทยเมืองน่าอยู่ เชิดชูวัฒนธรรม ผู้นำด้านการศึกษา

พัฒนาการเกษตร อาณาเขตอุตสาหกรรม...

สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วน ตำบลโคกไทย เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ตั้งอยู่ที่ 99/1 ม.4 บ้านหนองเกตู องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอศรีมโหสถ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอศรีมโหสถประมาณ 10 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลอื่นๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลโคกปีบ อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลหัวหว้า อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลโคกปีบ อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

พื้นที่และภูมิประเทศ

ตำบลโคกไทยมีเนื้อที่ทั้งสิ้น 26,480 ไร่ หรือ 46 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน ลักษณะภูมิประเทศของตำบลโคกไทย เป็นพื้นที่ราบลุ่มทางทิศเหนือและตะวันตก สลับกับพื้นที่ราบเนินสูงทางทิศตะวันออก พื้นดินส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเป็นดินปนทราย และเป็นดินลูกรังในที่ราบเนินสูง

การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากร

จากการรายงานสถิติประชากรระดับตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยมีจำนวนหมู่บ้านในเขตความรับผิดชอบจำนวน 7 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,423 คน และจำนวนหลังคาเรือน 3,900 หลังคา แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 3,576 คน และเพศหญิงจำนวน 3,847 คน แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านสระช้อย	766	671	750	1,421
2	บ้านโคกมอญ	180	220	248	468
3	บ้านโคกไทย	273	341	383	724
4	บ้านหนองเกตู	297	369	407	776
5	บ้านโป่งตะเคียน	1,679	1,093	1,104	2,197
6	บ้านหนองแสง	104	159	142	301
7	บ้านโคกพนมดี	601	723	813	1,536
รวม		3,900	3,576	3,847	7,423

ที่มา : ข้อมูลสถิติจำนวนประชากร กรมการปกครอง ณ กรกฎาคม 2566

พื้นที่และภูมิประเทศ

ตำบลโคกไทยมีเนื้อที่ทั้งสิ้น 26,480 ไร่ หรือ 46 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน ลักษณะภูมิประเทศของตำบลโคกไทย เป็นพื้นที่ราบลุ่มทางทิศเหนือและตะวันตก สลับกับพื้นที่ราบเนินสูงทางทิศตะวันออก พื้นดินส่วนใหญ่ในที่ราบลุ่มเป็นดินปนทราย และเป็นดินลูกรังในที่ราบเนินสูง

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

อาชีพหลักของประชากร คือ อาชีพหลัก : ของประชากรในตำบลโคกไทย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น การทำนา ทำสวน ทำไร่ ค้าขาย การประมงน้ำจืด รับจ้างทั่วไป

สภาพทางสังคม

สถาบันการศึกษา (Academic) มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา 4 แห่ง และระดับมัธยมศึกษา 1 แห่ง ระดับก่อนวัยเรียน 5 แห่ง

1. โรงเรียนระดับประถมศึกษา

- (1) โรงเรียนวัดสระข่อย
- (2) โรงเรียนวัดแสงสว่าง
- (3) โรงเรียนบ้านโป่งตะเคียน
- (4) โรงเรียนบ้านโคกพนมดี

2. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ไตแก โรงเรียนบ้านโป่งตะเคียน

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 แห่ง ไตแก

- (1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสระข่อย
- (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวัดแสงสว่าง
- (3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโป่งตะเคียน
- (4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกพนมดี

สาธารณสุข สถานบริการสาธารณสุขในตำบลโคกไทย มี 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านหนองเกตุ
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านโคกพ

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายหลัก 2 สาย

ถนน คสล 22 สาย

ถนนลาดยาง 2 สาย

ถนนลูกรัง 4 สาย

ถนนดิน 21 สาย

การไฟฟ้า ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน

การประปา จำนวนประปาหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำนวน 7 แห่ง

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 จำนวนผู้ใช้น้ำ 139 คร้วเรือน

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 2 จำนวนผู้ใช้น้ำ 277 คร้วเรือน

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 จำนวนผู้ใช้น้ำ 224 คร้วเรือน

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 จำนวนผู้ใช้น้ำ 321 คร้วเรือน

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 5 จำนวนผู้ใช้น้ำ 245 คร้วเรือน

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 6 จำนวนผู้ใช้น้ำ 279 คร้วเรือน

ประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 7 จำนวนผู้ใช้น้ำ 136 คร้วเรือน

ขอมูลตามแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติ

แม่น้ำ	-	แห่ง
ห้วย/ลำธาร	-	แห่ง
คลอง	5	แห่ง
หนองน้ำ/บึง	5	แห่ง
อื่น ๆ	-	แห่ง

แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น

แกมลิง	-	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
ฝาย	-	แห่ง
สระ	21	แห่ง
คลองชลประทาน	-	แห่ง
อื่น ๆ	-	แห่ง

ทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลโคกไทย ประกอบด้วย 7 หมู่บ้าน สภาพพื้นที่โดยรวมเป็นที่ราบลุ่ม สลับที่ราบสูงมีพื้นที่ป่าอายุหมู่ที่ 5,6 และหมู่ที่ 7 ที่ดินสาธารณะประโยชน์ 31 แห่ง ผู้นำหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้าน มีความตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรป่าไม้ จึงได้พัฒนาพื้นที่สาธารณะประโยชน์ด้วยการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน พร้อมทั้งได้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติของตำบลอย่างสม่ำเสมอ แต่ประชาชนบางส่วนก็ยังมีความจำเป็นที่ต้องพึ่งพาการใช้ประโยชน์จากป่าโดยเข้าไปใช้ทรัพยากรจากป่าชุมชนของหมู่บ้านใกล้เคียงพร้อมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบของหมู่บ้านนั้นๆ ดังนั้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตำบลโคกไทย จึงมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงความเชื่อมประสานระหว่างบ้านที่มีพื้นที่ป่าและบ้านที่ไม่มีพื้นที่ป่า ความตระหนักในความสำเร็จของการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรระดับตำบลไม่มีการแบ่งแยกเป็นหมู่บ้านที่มีป่าหรือไม่มีป่า

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 งานด้านการบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ ซึ่งแต่ละงานครอบคลุม 4 ด้านการบริการสาธารณะ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.8 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	180	45.00
หญิง	220	55.00
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	0	0
รวม	400	100.0
2.อายุ		
18 - 30 ปี	30	7.50
31 - 50 ปี	122	30.50
51 - 60 ปี	133	33.25
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	115	28.75
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	261	65.25
มัธยมศึกษา	96	24.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	12	3.00
ปริญญาตรี	18	4.50
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
อื่นๆ (ไม่ได้รับการศึกษา)	8	2.00
รวม	400	100.0
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	86	21.50
เกษตรกร	174	43.50
รับจ้าง	107	26.80
อื่น (ไม่ได้ประกอบอาชีพ)	23	5.70
รวม	400	100.0

5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	82	20.50
5,001 - 10,000 บาท	149	37.20
10,001 - 15,000 บาท	85	21.30
15,001 - 20,000 บาท	53	13.20
20,001 บาทขึ้นไป	31	7.80
รวม	400	100.0
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 งานดานการจัดการขยะมูลฝอย	100	25.0
งานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
งานที่ 3 งานดานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	25.0
งานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	100	25.0
รวม	400	100.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ก็ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	243	60.8
3-5 ครั้งต่อปี	129	32.2
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	28	7.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่างมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 น้อยที่สุดคืออายุเฉลี่ยที่ 18 - 30 ปี มีเพียงร้อยละ 7.25

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมามีการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และน้อยที่สุด คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 3 งานงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 4 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และน้อยที่สุดคือ มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวมงานในภาพรวม จำแนกตามภาระงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n=400		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย	4.56	0.64	มากที่สุด
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.55	0.59	มากที่สุด
3) งานด้านสาธารณสุข	4.61	0.59	มากที่สุด
4) งานด้านจัดเก็บรายได้	4.75	0.51	มากที่สุด
รวม	4.61	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.52$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 0.52$) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$) ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n=400		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.54	มากที่สุด
รวม	4.61	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 1 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 1 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.65	มากที่สุด
รวม	4.56	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 1 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 1 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.53	0.66	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.54	0.65	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.58	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.61	0.65	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.66	0.77	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.58	0.62	มากที่สุด
รวม	4.58	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.61	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.59	0.66	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.55	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.52	0.72	มากที่สุด
รวม	4.57	0.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.55	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.66	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.58	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.45	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.56	0.61	มากที่สุด
รวม	4.56	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.57	0.64	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.44	0.72	มากที่สุด

มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.53	0.66	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.61	0.65	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	0.60	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.61	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.54	0.68	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.55	0.65	มากที่สุด
รวม	4.54	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 1 งานดานการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับ

มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	0.69	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.53	มากที่สุด
รวม	4.55	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.53	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.45	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.44	0.70	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.52	0.61	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.56	0.67	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.57	0.51	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
รวม	4.53	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.39	0.77	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.42	0.64	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.46	0.66	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.48	0.68	มากที่สุด
รวม	4.43	0.69	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.46	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.71	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.55	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.62	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.64	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.65	0.49	มากที่สุด
รวม	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.45	0.63	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.74	0.57	มากที่สุด

มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.84	0.48	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.63	0.48	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.49	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.66	0.53	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.61	0.56	มากที่สุด
รวม	4.65	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ มีการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ($\bar{X} = 4.46$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ($\bar{X} = 4.39$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ($\bar{X} = 4.46$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.54	มากที่สุด
รวม	4.61	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย งานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
 มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข
 ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.47	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.66	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.54	0.64	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.62	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.67	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.64	0.67	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.59	0.66	มากที่สุด
รวม	4.57	0.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.64	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.60	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.61	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.62	0.51	มากที่สุด
รวม	4.63	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.61	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.55	0.72	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.62	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.64	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.68	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.67	0.55	มากที่สุด
รวม	4.63	0.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.62	0.49	มากที่สุด

มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.61	0.68	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.51	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.67	0.57	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.63	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในที่ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.46	มากที่สุด
รวม	4.75	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.71	0.56	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.49	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.73	0.55	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.72	0.60	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.46	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.83	0.40	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.72	0.53	มากที่สุด
รวม	4.75	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.75	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.62	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.58	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.79	0.48	มากที่สุด
รวม	4.76	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.70	0.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.75	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.79	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.79	0.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.73	0.49	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.74	0.46	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.73	0.62	มากที่สุด

ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.79	0.41	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.74	0.42	มากที่สุด
รวม	4.74	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในงานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได้ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนด้านการ บริการสาธารณะ	n=400			ระดับคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ลำดับ	
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	96.00	มากที่สุด	9
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด	9
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	93.80	มากที่สุด	9
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	92.20	มากที่สุด	9
รวม	4.61	92.20	มากที่สุด	9

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 4.61 ร้อยละ 92.20 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.20 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.80

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

งานที่ให้บริการ	n=400			ระดับคะแนน
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ลำดับ	
1) งานดานการจัดการขยะมูลฝอย	4.56	91.20	มากที่สุด	9
2) งานดานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.55	91.00	มากที่สุด	9
3) งานดานสาธารณสุข	4.61	92.20	มากที่สุด	9
4) งานดานจัดเก็บรายได	4.75	95.00	มากที่สุด	9
รวม	4.61	92.20	มากที่สุด	9

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 งานด้านจัดเก็บรายได ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9
2. งานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9
3. งานที่ 1 งานดานการจัดการขยะมูลฝอย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ระดับคะแนน 9
4. งานที่ 2 งานดานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ระดับคะแนน 9

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

1. จัดให้มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น lineกลุ่ม เฟซบุ๊ก สายด่วน และช่องทาง อื่นๆ ในการติดต่อ
2. จัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ
3. จัดหาหรือเพิ่มการบริการสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ สำหรับผู้ที่มารับบริการ

3.8 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.8.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

ควรมีโครงการ Zero Waste ในการกำจัดขยะเพื่อให้มีเป้าหมายต่อทิศทางการจัดการขยะอย่างจริง ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวจะนำมาซึ่งกระบวนการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อพื้นที่ อย่างไรก็ตามพื้นที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรมจึงควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวด

ควรตรวจสอบประชากรพลัดถิ่น กับการอาศัยในพื้นที่ว่ามี การประกอบกิจการใดบ้าง ทั้งนี้มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ ด้วยเป็นแหล่งอุตสาหกรรมมีประชากรแฝงอาศัยอยู่อย่างต่อเนื่อง

ควรส่งเสริมให้ประชาชนเรียนรู้การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นการปฐมพยาบาล การเอาตัวรอดจากอัคคีภัย รวมถึงการดูแลป้องกันโรคระบาดที่มีอยู่และอาจจะอุบัติใหม่ขึ้น

ควรให้เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขหรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เข้ามา มีบทบาทสำคัญในการออกแบบนโยบายด้านสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมและระดมความคิดเห็น ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

3.8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับปริมาณ เป็นการผสมผสานในเชิงกว้างและเชิงลึก ถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย
- 2) ควรมุ่งส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมชุมชนเพื่อสร้างบุคลากรในการแก้ไขปัญหาของชุมชนโดยชุมชนและจัดการโดยตนเอง

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). **สรุปข้อมูล อบต.ทั่วประเทศ**. สืบค้นวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563 เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/province.jsp>
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ลิขิต อีร์เวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560**. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา: กรุงเทพฯ
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ลิขิต อีร์เวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- <http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2562

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ 18 - 30 ปี 31-50 ปี 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ.....
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 รับจ้าง เกษตรกร
 อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1) งานด้านจัดเก็บรายได้
 2) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย
 3) งานด้านสาธารณสุข และ
 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

- งานที่ 1 งานที่ 2 งานที่ 3 งานที่ 4 งานที่ 5

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

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

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล การเก็บแบบสอบถามโดยการสัมภาษณ์ประชาชนเขตพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี



การสัมภาษณ์ประชาชนบ้านหนองเกตู หมู่ 4
หมู่ 5

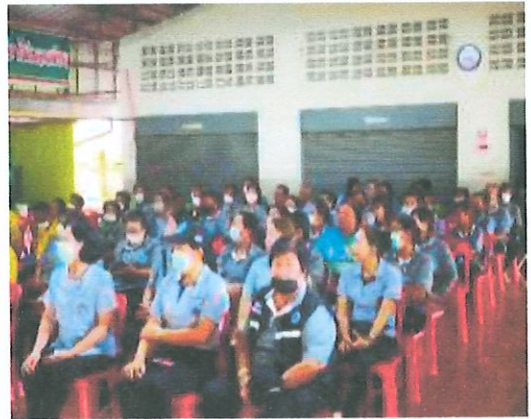


การสัมภาษณ์ประชาชนบ้านโป่งตะเคียน



การสัมภาษณ์ประชาชนบ้านหนองเกตู หมู่ 4





งานภารกิจที่ 1 งานด้านสาธารณสุข



งานภารกิจ ที่ 2 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย



ภารกิจที่ 3 งานด้านจัดเก็บรายได้



ภารกิจที่ 2 งานด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปุณยนุช นิลแสง
3. อาจารย์วุฒิวัฒน์ อนันต์พุฒิเมธ

ที่ปรึกษา
คณะทำงาน
นักวิจัย



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ อว ๐๖๓๐.๑๖/๒๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ ๒) ภารกิจงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ๓) งานด้านสาธารณสุข และ ๔) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

๑. งานด้านจัดเก็บรายได้	ร้อยละ ๙๕.๐๐
๒. งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย	ร้อยละ ๙๒.๒๐
๓. งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๙๑.๒๐
๔. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ ๙๑.๐๐

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ อยู่ระดับ ๙ คะแนน

จึงขอรับรองไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์)

อธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

