



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูป ระบบราชการ(Administrative Reforms)และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุง การบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement)เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก(Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ(Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก(Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน(Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุง การบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเลได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๐๐ คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๔๓.๒๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๖.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐และงานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ ตามลำดับ

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และขอขอบคุณประชาชนตำบลปากทะเลที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม
สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจ
ให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมาย
กำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น ๓ ส่วน คือ
๑) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม ๒)
ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ ๓) ระเบียบบริหารราชการส่วน
ท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด
โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย ๖ ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การ
บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผล
ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น เฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น
สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการ
ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและ
ความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเองจึงเป็นการแก้ปัญหาหรือ
ให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชน
รู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็น
ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติ
ราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรม
ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการ
ปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านการบริหารจัดการ (๒) ด้านการ
บริหารงานบุคคลและกิจการสภา (๓) ด้านการเงินและการคลัง และ (๔) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการ
ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน ๔ มิติ ได้แก่ (๑) มิติด้านประสิทธิผล
(๒) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (๓) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (๔) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการ
ประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอน
ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
(ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.

จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน ๔ ประเด็นหลักคือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลมจังหวัดลพบุรี มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สืบหาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงานบริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลมจังหวัดลพบุรี และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งเกิดจากการได้การตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการ สาธารณะ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ หลักธรรมาภิบาลและ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ มีดังนี้

๑) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่ รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของ รัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมี เป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (๑) รัฐต้องมีการบริหารด้านการ จัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (๒) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (๓) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการ สาธารณะแทน (๔) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (๕) รัฐต้องมี จุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ จัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อ ประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

๒) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ ๓ ประการ มีดังนี้

๒.๑) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการ ต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ ของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือก ดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

๒.๒) หลักความเสมอภาค (the principle of equal เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อม ได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความ เสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

๒.๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน หัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

๒.๑.๒ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

๑) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าว จะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๑.๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็ย่อมส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๑.๒) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จจูล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

๒.๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

๒.๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒.๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

๒.๕) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๒.๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๒.๗) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

๓) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

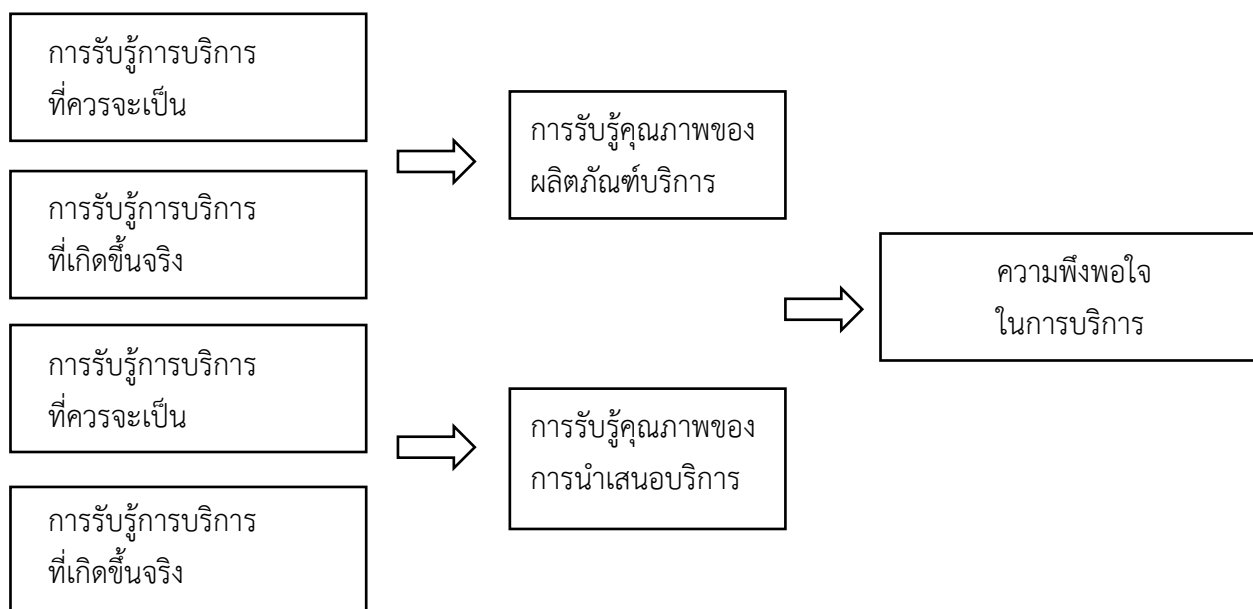
ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

(๑) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพ

บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากที่สุดเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(๒) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอ

บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุดเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยมิติจิตของการบริการที่แท้จริง



แผนภาพที่ ๑ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๔) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

๔.๑) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๔.๒) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

๔.๓) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

๔.๔) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๔.๕) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการเพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

๒.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ

๕	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
๔	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
๓	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๒	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
๑	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

๑. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
๒. ให้ความหมายของความพึงพอใจอย่างแจ่มชัดทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
๓. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่
๔. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ

๕. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

๖. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

๒.๒ ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล

(องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล, <http://www.pakthale.go.th>)

ประวัติความเป็นมา

ปากทะเลเป็นชื่อหมู่บ้านและตำบลชายทะเลในเขตอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี สาเหตุที่เรียกชื่อบ้านว่าปากทะเล เพราะในสมัยก่อนมีลำคลองขนาดใหญ่ผ่ามาจากทางทิศตะวันตกแล้วไหลลงสู่ทะเลในบริเวณนี้ ปากคลองที่เชื่อมกับทะเลมีขนาดใหญ่เป็นลิบวา กว้างพอที่เรือประมงและเรือสินค้าขนาดเล็กจะเข้ามาจอดหลบ พายุได้เป็นจำนวนมาก ทำให้บ้านปากทะเลเป็นย่านของคนทำประมงและแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างคนท้องถิ่นกับพ่อค้าจากถิ่นอื่น เช่น เมืองชายทะเลในภาคตะวันออก จีน มลายู เป็นต้น

คลองปากทะเลนั้นไหลมาจากทางทิศตะวันตกอันเป็นที่ตั้งของเมืองเพชรบุรี สมัยที่การคมนาคมทางบกยังไม่เจริญ คลองปากทะเลเป็นทางเดินเรือสำคัญอีกเส้นทางหนึ่งที่นักเดินทาง คนทั่วไปและพ่อค้ากลุ่มต่างๆ ใช้เป็นทางผ่านในการเข้าออกเมืองเพชรบุรีนอกเหนือไปจากเส้นทางแม่น้ำเพชรบุรีที่บ้านแหลมและบางตะบูน ในหนังสือตำนานเมืองเพชรของพระยาปริยัติธรรมธาดา (แพ ตาละลักษมณ์) กล่าวถึงทางน้ำสายนี้ไว้ในหมวดของแม่น้ำตะวันตก มีความตอนหนึ่งว่า แม่น้ำตะวันตก สายเขาแลง เขาปากช่อง ทางบ้านห้วยซ้อง อีกสายหนึ่งผ่านลงมาทางหนองหัวลี ธารใหญ่ ไปบ้านท่าช้าง ออกทางวัดโพกรู ไปวัดท่าช้าง บ้านหนอง วัดวังบัว ไปคูบันไดอิฐ รวมกับสายลาดโพ แยกมาคูบันไดอิฐ บ้านดอนโพไปวัดคงคาราม ออกบ้านหม้อ ไปท่าช้าง โด่งไปตะวันออกทางวัดพระรูป ไปบางจาน ลงลาดทะเล ซึ่งปรากฏเป็นปากทะเลในภายหลังนี้ ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าปากทะเลเป็นปากทางสำคัญในการเดินทางเข้าสู่เพชรบุรี ก็คือ ด้านปากทะเล บ้ำล้วน ลากเกิด ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบ้านปากทะเลแก่ผู้วิจัยเป็นจำนวนมาก ท่านเป็นหลานสาวของหมื่น เปรมประชา ผู้ใหญ่บ้านปากทะเลสมัยรัชกาลที่ ๖ - รัชกาลที่ ๗ สมัยเป็นเด็กบ้ำล้วนเข้าเรียนที่โรงเรียนปากทะเล ซึ่งใช้ ด้านเป็นอาคารเรียน ท่านเล่าว่า ? เกิดมาก็เห็นมีด้านอยู่ แต่เขาเลิกใช้กันไปแล้ว ด้านนี้เป็นที่เก็บภาษีและตรวจตราผู้คนที่เข้าออกในคลองปากทะเล ตัวด้านปลูกเป็นหอสูงขึ้นไปบริเวณริมคลองปากทะเลใกล้กับวัดในปากทะเลชั้นล่าง กั้นเป็นห้องเรียน ชั้นบนเป็นที่เก็บหุ้ของหลวงพ่อปลอดอดีตเจ้าอาวาสวัดในปากทะเล ต่อมาพ่อสร้างอาคารเรียนหลังใหม่จึงได้รื้อด้านออก หุ้ที่เก็บไว้ก็กระจัดกระจายเป็นอันสูญไป นานเข้าคนก็ลืม

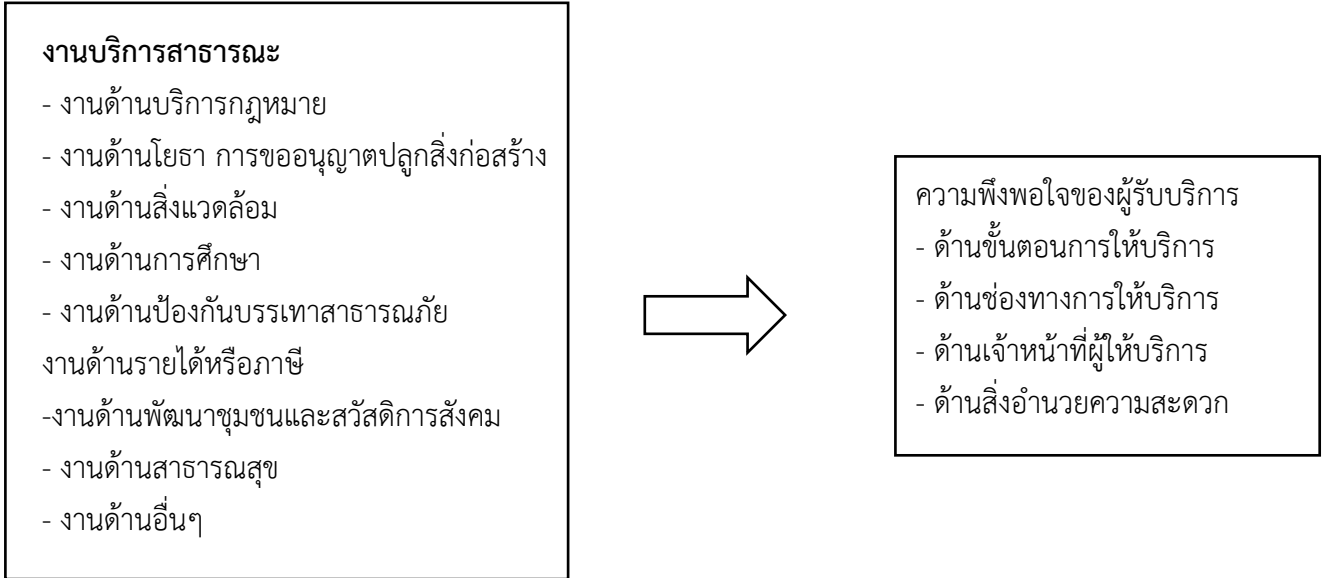
ที่ตั้ง และอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล มีจำนวนทั้งสิ้น ๔ หมู่บ้าน เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน ๑๑ ตำบล ในเขตอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีเนื้อที่ ๘.๘๗ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๕,๕๔๕ ไร่ ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอบ้านแหลม ทิศเหนือประมาณ ๑๐ กิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลบางขุนไทร อำเภอบ้านแหลม
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลบางแก้ว อำเภอบ้านแหลม
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ทะเลอ่าวไทย
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลบางขุนไทร อำเภอบ้านแหลม
		ตำบลบางจาน อำเภอเมืองเพชรบุรี

๒.๓ กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกรอบแนวคิด ตามแผนภาพดังนี้



บทที่ ๓ วิธีดำเนินการประเมิน

๓.๑ วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

๓.๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ ๑๐ หรือ ๐.๑๐ ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96^2)}{4.(0.10)^2}$$
$$= ๙๖.๐๔$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน ๙๗ คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๒๐๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ) ด้วยวิธี Accidental Sampling

๓.๑.๒ ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี ๖ ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

๑) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

๑.๑ ประเภทของงานบริการ

๑.๒ เพศ

๑.๓ อายุ

๑.๔ สถานภาพ

๑.๕ อาชีพ

๑.๖ การศึกษา

๑.๗ รายได้

๑.๘ เวลาที่ใช้บริการ

๑.๙ จำนวนการใช้บริการ

๒) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

การวัดตัวแปร

๑) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวัด ตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

๒) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง ๔ ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งประกอบด้วย ๒ ตอนได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล ๒ ประเภทดังนี้

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ทั้งตอนที่ ๑ และ ๒ พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๓.๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ

๒) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

๓) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

๓.๒.๒ สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

๓.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๒	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตอนที่ ๓	สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานวิชาการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๐	๒๐.๐
งานด้านการศึกษา	๔๑	๒๐.๕
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๓๙	๑๙.๕
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔๐	๒๐.๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๐	๒๐.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘๙	๔๔.๕
หญิง	๑๑๑	๕๕.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๑๘ - ๒๐ ปี	๖	๓.๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๐	๕๕.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๐	๔๐.๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๔	๒.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	๔๐	๒๐.๐
สมรส	๑๔๙	๗๔.๕
หม้าย/หย่าร้าง	๑๑	๕.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๘๓	๔๑.๕
รับจ้างทั่วไป	๓๗	๑๘.๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๖.๕
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๔	๑๒.๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๗	๘.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๖.๐
ว่างงาน	๑๔	๗.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔๙	๒๔.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๐	๒๐.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๕๒	๒๖.๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๘	๙.๐
ปริญญาตรี	๓๘	๑๙.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้		
๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑๙	๙.๕
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๖	๑๘.๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๗๑	๓๕.๕
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๕๓	๒๖.๕
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๗	๘.๕
	๔	๒.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
๑ - ๕ ครั้ง/ปี	๘๙	๔๔.๕
๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี	๙๒	๔๖.๐
๑๑ - ๑๕ ครั้ง/ปี	๑๗	๘.๕
มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี	๒	๑.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๕๘	๒๙.๐
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๘๔	๔๒.๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๔๐	๒๐.๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๑๘	๙.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕ โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ รองลงมาคือ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ ส่วนมาก มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕ รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕ โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ รองลงมาคือ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ ๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ รองลงมาคือ ๑ - ๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ รองลงมาคือ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ เวลา น. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐

๔.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเลแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๕	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๔๖	๙๒.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเลแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	๔.๘๐	๐.๓๗	๙๖.๐๐	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๒	๐.๔๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๙	๐.๕๗	๘๙.๘๐	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๙	๐.๔๘	๙๓.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี แยกตามงานต่าง ๆ ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐ และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี แยกตามงานและรายชื่อ

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๗	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๕๓	๐.๕๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๘	๐.๔๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือ ร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือ ร้อยละ ๙๕.๐๐

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๘	๙๔.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของ วัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

๒. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๓๗	๙๖.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๗๖	๐.๔๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๓๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ หรือร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ หรือร้อยละ ๙๗.๖๐

๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	๐.๔๖	๘๖.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๔๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐ การพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๐

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๐	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๖๔	๐.๔๙	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๖	๙๔.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๓	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ หรือร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐

๔. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๙	๘๗.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๔๙	๐.๕๗	๘๙.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๓๓	๐.๕๗	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๖๔	๘๕.๖๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๓๕	๐.๕๘	๘๗.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๓๘	๐.๕๙	๘๗.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐. รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๗.๐๐

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๕๓	๐.๖๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๕๐	๐.๕๑	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๑	๐.๕๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๗๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๓	๐.๖๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๕	๐.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๑	๕๙.๖๐	มาก
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๓	๐.๕๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐

๕. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				มากที่สุด
รวม				มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐

ตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐

ตารางที่ ๒๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

ตารางที่ ๒๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๐	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๓	๐.๕๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๕๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

ตารางที่ ๒๘ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๓	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	๐.๔๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐

บทที่ ๕
สรุป และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ ๒๙ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	๔.๘๐	๐.๓๗	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๒	๐.๔๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๔๖	๘๖.๒๐	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๙	๐.๕๗	๘๙.๘๐	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๙	๘๗.๖๐	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๔.๖๙	๐.๔๘	๙๓.๘๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕.๗๕	๐.๔๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๕.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ หรือ ร้อยละ ๙๓.๘๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘. รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคามคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๒. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังโดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

๓. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

๔. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

๕. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านการศึกษา
- งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. เพศ

- ชาย
- หญิง

๓. อายุ.....ปี

๔. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หม้าย/หย่าร้าง

๕. อาชีพ

- เกษตรกรรม
- รับจ้างทั่วไป
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างาน
- อื่นๆ (ระบุ).....

๖. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่มีรายได้
- ๑ - ๕,๐๐๐ บาท
- ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
- ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท
- ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
- ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

๘. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ต.ค. ๒๕๖๔ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๕) ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้มากน้อยเพียงใด

- ๑-๕ ครั้ง/ปี
- ๖-๑๐ ครั้ง/ปี
- ๑๑-๑๕ ครั้ง/ปี
- มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี

๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.
- ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ
- อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลปากทะเล

ขอขอบคุณในความร่วมมือ