

รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการ

และปัจจัยที่มีผล

ต่อความสำเร็จ

ในการบริหารจัดการที่ดี ของ



องค์การบริหารส่วนตำบล

ทุ่งต่อ

ประจำปีงบประมาณ 2562

คำนำ

รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของ การออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์การ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วง อีกทั้งด้วยความกรุณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อที่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมีนโยบายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่หักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ จำนวน 310 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท และส่วนของการความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวและข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5 - 10 ปี

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 5 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านรายได้หรือภาษี 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ควรซ่อมแซม ควรริบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา คือ ถังขยะริมถนนไม่เพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 28.58 และไฟฟ้าริมถนนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอควรติดตั้งเพิ่มเติม / ป้ายบอกเส้นทางไม่ชัดเจนมีความปลอดภัยมีข้อความไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 14.28 ของแต่ละประเด็น

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 ประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านความพึงพอใจของประชาชน 2) ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และ 3) ด้านความโปร่งใส และประเด็นย่อยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร 2) มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม และ 3) การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ควรมีการประสานงานระหว่างองค์กรกับภาคประชาชนหรือกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากกว่าเดิม โดยเน้นไปที่ภาคประชาชนเป็นหลัก เช่น กิจกรรมการศึกษาดูงาน คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.90	0.30	78.00	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.27	0.22	85.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.02	0.30	80.40	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.94	0.35	78.80	มาก
งานสาธารณสุข	4.05	0.35	81.00	มาก

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	3.93	0.42	78.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.10	0.49	82.00	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.53	83.00	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	0.46	79.40	มาก



(นายทรงศักดิ์ ขายนุเคราะห์)

รองผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

หัวหน้าโครงการวิจัย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 310)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.90	0.30	78.00	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.27	0.22	85.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.02	0.30	80.40	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.94	0.35	78.80	มาก
สาธารณสุข	4.05	0.35	81.00	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ สาธารณสุข อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

5. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n=5)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.00	0.71	80.00	4.00
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้	4.00	0.69	80.00	
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	3.80	0.45	76.00	3.80
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	3.80	0.45	76.00	
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.80	0.45	76.00	
2.1 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.00	0.00	80.00	4.00
2.2 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.60	0.55	72.00	
2.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.00	0.00	80.00	4.00
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.00	0.71	80.00	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.20	0.45	84.00	
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเน้นเจือจือ ฯลฯ	3.60	0.55	72.00	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.60	0.55	72.00	
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.80	0.84	76.00	มาก
4.1 ภารกิจ / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.00	0.00	80.00	มาก
4.2 วัสดุของที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.80	0.45	76.00	
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ยารลบ คำผิด กาว เป็นต้น	4.20	0.45	84.00	มาก

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น (n = 42)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.17	0.70	83.40	มาก
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม	4.17	0.38	83.40	มาก
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง	4.00	0.58	80.00	มาก
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างทันท่วงที	4.00	0.58	80.00	มาก
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.00	0.58	80.00	มาก
การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก				
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.48	0.63	89.60	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมลส์ ไลน์ เป็นต้น	4.26	0.45	85.20	มากที่สุด
บุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก				
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	4.19	0.59	83.80	มาก
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.90	0.69	78.00	มาก
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน	4.36	0.66	87.20	มากที่สุด
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขโมยสิ่งของแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.36	0.66	87.20	มากที่สุด
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.67	90.00	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 76)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.03	0.40	80.60	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	3.99	0.31	79.80	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการ บริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	3.92	0.56	78.40	มาก
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	3.99	0.48	79.80	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.00	0.49	80.00	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่อง บริการ/เคาน์เตอร์	3.87	0.57	77.40	มาก
2.2 มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ	4.03	0.59	80.60	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับ แคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	3.99	0.55	79.80	มาก
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.89	0.60	77.80	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	3.99	0.48	79.80	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.14	0.56	82.80	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.16	0.49	83.20	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็น ประโยชน์ ชวนแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.12	0.63	82.40	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.03	0.65	80.60	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.04	0.70	80.80	มาก
ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.07	0.50	81.40	มาก
อาคารหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้	4.01	0.50	80.20	มาก

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = ๕๕)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.70	0.57	74.00	มาก
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือ สังกการ	3.93	0.50	78.60	มาก
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการโดยจ่ายผ่าน ธนาคาร	3.74	0.49	74.80	มาก
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.95	0.48	79.00	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.74	0.49	74.80	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลข โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.90	0.61	78.00	มาก
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	3.99	0.69	79.80	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	4.14	0.35	82.80	มาก
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.02	0.61	80.40	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น	3.90	0.46	78.00	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.13	0.69	82.60	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.15	0.49	83.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็น ประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อธือ ฯลฯ	4.15	0.70	83.00	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.15	0.60	83.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกับอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	0.79	81.60	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรวดบริการ อย่างชัดเจน	3.83	0.57	76.60	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.90	0.63	78.00	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	3.81	0.54	76.20	มาก

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น (n = 99)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวด้านสาธารณสุขมูลฐาน แนวทางขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค	3.86	0.61	77.20	มาก
1.2 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคระบาด มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.03	0.48	80.60	
1.3 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรค เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.83	0.47	76.60	มาก
1.4 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การป้องกันและควบคุมโรค	4.04	0.47	80.80	
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.05	0.64	81.00	มาก
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.13	0.71	82.60	
2.3 มีช่องทางให้การร้องเรียน-หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.23	0.42	84.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น	4.16	0.62	83.20	
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายเรียบร้อย	4.18	0.68	83.60	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ มีให้บริการวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	4.09	0.54	81.80	
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและถูกต้องมาเชื่อถือ ฯลฯ	4.20	0.68	84.00	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.21	0.59	84.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	0.77	84.00	มาก
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.91	0.57	78.20	มาก
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และสารเคมี	4.02	0.64	80.40	
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ได้แก่ สารเคมี	3.87	0.44	77.40	มาก

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ประชาชนทั่วไป	4.06	0.34	81.20	มาก
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.84	0.32	76.80	
หน่วยงานภาครัฐ	-	-	-	
หน่วยงานภาคเอกชน	-	-	-	
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.04	0.34	80.80	
โทรศัพท์	4.06	0.32	81.20	มาก
หนังสือ/จดหมาย	3.89	0.31	77.80	
ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	
จันทร์	4.05	0.35	81.00	มาก
อังคาร	4.09	0.31	81.80	
พุธ	4.02	0.32	80.40	มาก
พฤหัสบดี	3.95	0.36	79.00	
ศุกร์	4.28	0.27	85.60	มากที่สุด
เสาร์	-	-	-	
อาทิตย์	-	-	-	
8.30 - 10.00 น.	4.05	0.33	81.00	มาก
10.01 - 12.00 น.	4.01	0.35	80.20	
12.01 - 14.00 น.	4.13	0.31	82.60	มาก
14.01 - ปิด	-	-	-	
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.03	0.34	80.60	
31 นาที - 1 ชั่วโมง	4.04	0.34	80.80	มาก
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	4.31	0.16	86.20	
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	-	-	-	
ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง	-	-	-	
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-	-	

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ชาย	3.95	0.36	79.00	มาก
หญิง	4.14	0.29	82.80	
วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	3.80		76.00	
วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี)	4.29	0.22	85.80	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี)	3.91	0.34	78.20	
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี)	4.16	0.27	83.20	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.18	0.24	83.60	
โสด	4.20	0.26	84.00	
สมรส	3.99	0.34	79.80	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.36	0.18	87.20	
ไม่รู้หนังสือ				
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.08	0.35	81.60	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.96	0.27	79.20	
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.13	0.24	82.60	มาก
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า				
ปริญญาตรี	4.18	0.41	83.60	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.54	0.03	70.80	
นักเรียน/นักศึกษา				
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.19	0.20	83.80	มาก
พนักงานเอกชน	4.31	0.25	86.20	
รับจ้างทั่วไป	4.05	0.27	81.00	มาก
เกษตรกร	3.97	0.35	79.40	
ว่างงาน	4.27	0.17	85.40	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.34	0.13	86.80	
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงาน	3.81	0.41	76.20	มาก
รัฐวิสาหกิจ				

ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บ.ระดับ (n = 45)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1.1 หน่วยงานดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยฝ่ายบริหาร	4.04	0.64	80.80	มาก
1.2 การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.18	0.61	83.60	
1.3 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ครบไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00	0.77	80.00	มาก
1.4 การจัดสรรเพื่อการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน	4.02	0.62	80.40	
1.5 มีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้	3.98	0.69	79.60	มาก
2.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็น ในการตัดสินใจขององค์กร	4.02	0.87	80.40	มาก
2.2 การบริหารงานความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้โดยภาคส่วนต่าง ๆ	3.96	0.71	79.20	
2.3 มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และได้เสนอแนวคิดในการ แก้ปัญหาต่าง ๆ	3.91	0.70	78.20	มาก
2.4 หน่วยงานมีการร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.96	0.71	79.20	
3.1 หน่วยงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการ สาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ	4.07	0.62	81.40	
3.2 หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินงาน ภายในสัปดาห์หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด จากหนังสือ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นจากประชาชน / ส่วนราชการ	3.87	0.69	77.40	มาก
3.3 จัดให้มีช่องทางทางสารสื่อหลายในการติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ องค์กร	4.22	0.60	84.40	มากที่สุด
3.4 หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม มาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการชำระภาษี การบริการฟรี WiFi เป็นต้น	4.13	0.84	82.60	มาก