

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
กันยายน 2561



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1. การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. การให้บริการเก็บภาษีนอกสถานที่ 3. การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และ 4. การให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี 3 - 5 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ



88.00 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.80

2.2 การให้บริการเก็บภาชนะนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.00 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.70) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.40

2.3 การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.040 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60

2.4 การให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.00 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60



### 3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ
2. อบต. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน
3. เจ้าหน้าที่อบต. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน
4. เจ้าหน้าที่อบต. ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ

#### 3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

#### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ
2. อบต. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. เจ้าหน้าที่อบต. ควรให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่อบต. ควรให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการอย่างตรงประเด็น



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) การให้บริการเก็บภาษีนอกสถานที่ 3) การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และ 4) การให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

#### สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

##### 1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรวม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี 3 - 5 ครั้ง/ปี

##### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ใน



ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

## 2.1 การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## 2.2 การให้บริการเก็บภาษีนอกสถานที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต



ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น

### 2.3 การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ



กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน

## 2.4 การให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกัน

### โรคพิษสุนัขบ้า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความสุภาพ กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

## 3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. ผู้รับบริการได้รับการตรงตามความต้องการ
2. อบต. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน
3. เจ้าหน้าที่อบต. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน



4. เจ้าหน้าที่อบต. ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ

### 3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ
2. อบต. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. เจ้าหน้าที่อบต. ควรให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่อบต. ควรให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการอย่างตรงประเด็น

## อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

### 1. การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีขั้นตอนการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีช่องทางในการให้บริการต่าง ๆ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ผู้รับบริการได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ และได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ มีการจัดที่นั่งรอเพียงพอสำหรับ



ผู้ที่มารับบริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีความสุภาพ มีกิริยามารยาทในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของของพิระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทธิ์ (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน



## 2. การให้บริการเก็บภาษีนอกสถานที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ การให้บริการเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานการให้บริการเก็บภาษีนอกสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และมีการจัดที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน มีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว นอกจากนี้ยังมีช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ และมีจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของนาริรัตน์ ชูอัสมา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางย่อ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางย่อ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางย่อ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางย่อที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางย่อ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง



อำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ เละเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ

### 3. การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์มีผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการผู้ให้บริการยังมีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ เละเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่าง



เสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) พบว่า บริการสาธารณะของอบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีกรบริการบางด้านที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร ไทอิ่ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

#### 4. การให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ การให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานการให้บริการด้านสาธารณสุข การป้องกันโรคไข้เลือดออก และป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย



และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) นอกจากนี้ยังมีช่องทางในการให้บริการต่าง ๆ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เรียบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทธิ์ (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาคศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

1.1 อบต. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ

1.2 อบต. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมาก

ยิ่งขึ้น

1.3 เจ้าหน้าที่อบต. ควรให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ

ให้บริการ

1.4 เจ้าหน้าที่อบต. ควรให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยให้ตรงประเด็นเพื่อความรวดเร็ว

ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อดำเนินงานในแต่ละด้านเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินในส่วนงานนั้น ๆ

2.2 ควรมีการสำรวจโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสอบถามเป็นรายบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินในแต่ละส่วนงาน หรือแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในปัจุบันประมาณถัดไป

2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น