

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.18 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}=4.70, S.D.=0.48$) และมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.68$)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500			ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ	ระดับคะแนน
	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.			
ภารกิจที่ 1 ภารกิจด้านการศึกษา	92.89	4.65	0.04	มากที่สุด	3	9
ภารกิจที่ 2 ภารกิจด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	90.31	4.52	0.08	มากที่สุด	5	9
ภารกิจที่ 3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	91.22	4.56	0.05	มากที่สุด	4	9
ภารกิจที่ 4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	92.97	4.65	0.04	มากที่สุด	2	9
ภารกิจที่ 5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	93.40	4.67	0.03	มากที่สุด	1	9
โดยภาพรวม	92.16	4.61	0.02	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวม จำแนกตามงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.16 ($\bar{X}=4.61, S.D.=0.02$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภารกิจที่ 5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.03$) รองลงมา คือ ภารกิจที่ 4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.97 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.04$) รองลงมา คือ ภารกิจที่ 1 ภารกิจด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.89 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.04$) รองลงมา คือ ภารกิจที่ 3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 91.22 ($\bar{X}=4.56, S.D.=0.05$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ภารกิจที่ 2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 90.31 ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.08$)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวม จำแนกตามดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของ ประชาชน	n = 500			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ	ระดับ คะแนน
	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	91.65	4.58	0.63	มากที่สุด	4	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	92.12	4.61	0.63	มากที่สุด	3	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.64	4.63	0.57	มากที่สุด	1	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.21	4.60	0.55	มากที่สุด	2	9
โดยภาพรวม	92.16	4.61	0.04	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวม จำแนกตามดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.16 ($\bar{X}=4.61, S.D.=0.04$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.64 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.57$) รองลงมา คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.21 ($\bar{X}=4.60, S.D.=0.55$) รองลงมา คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.12 ($\bar{X}=4.61, S.D.=0.63$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 91.65 ($\bar{X}=4.58, S.D.=0.63$)

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน จำนวน 500 ตัวอย่าง จากการวิเคราะห์แบบสอบถามในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ประกอบไปด้วย ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ดัชนีความพึงพอใจที่ประเมิน จำนวน 4 ดัชนี ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการศึกษา มีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ในภาพรวม **จำแนกตามภารกิจ และ จำแนกตามดัชนีชี้วัด** อยู่ในระดับ **ระดับมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย **4.61** โดยคิดเป็น **ร้อยละ 92.16** (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ **9 คะแนน**) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

จำแนกตามภารกิจ อันดับแรก คือ ภารกิจที่ 5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{x}=4.67, S.D.=0.03$) รองลงมา คือ ภารกิจที่ 4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.97 ($\bar{x}=4.65, S.D.=0.04$) รองลงมา คือ ภารกิจที่ 1 ภารกิจด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.89 ($\bar{x}=4.65, S.D.=0.04$) รองลงมา คือ ภารกิจที่ 3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 91.22 ($\bar{x}=4.56, S.D.=0.05$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ภารกิจที่ 2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 90.31 ($\bar{x}=4.52, S.D.=0.08$)

จำแนกตามดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ อันดับแรก คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.64 ($\bar{x}=4.63, S.D.=0.57$) รองลงมา คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 92.21 ($\bar{x}=4.60, S.D.=0.55$) รองลงมา คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.12 ($\bar{x}=4.61, S.D.=0.63$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ร้อยละ 91.65 ($\bar{x}=4.58, S.D.=0.63$)

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 และน้อยที่สุดเป็นเพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.40 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 และไม่ได้ รับประทานอาหาร/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมา มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และน้อยที่สุด คือ ว่างาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการงานที่ 1 ภารกิจด้านการศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานที่ 2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานที่ 3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานที่ 4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และงานที่ 5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 294 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.80 รองลงมา คือ ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การศึกษาด้านการศึกษา

การให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.89 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.23 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.64$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.55$)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.90 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.61$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.66$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.73 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X}=4.60, S.D.=0.49$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.71 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.20 ($\bar{X}=4.61, S.D.=0.63$)

ตอนที่ 2.2 การศึกษาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.31 ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.28 ($\bar{X}=4.56, S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X}=4.49, S.D.=0.61$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.07 ($\bar{X}=4.55, S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.00 ($\bar{X}=4.50, S.D.=0.77$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.50 ($\bar{X}=4.48, S.D.=0.73$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.80 ($\bar{X}=4.49, S.D.=0.76$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.20 ($\bar{X}=4.46, S.D.=0.67$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.37 ($\bar{X}=4.47, S.D.=0.72$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.80 ($\bar{X}=4.49, S.D.=0.69$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.00 ($\bar{X}=4.45, S.D.=0.70$)

ตอนที่ 2.3 การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.22 ($\bar{X}=4.56, S.D.=0.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.90 ($\bar{X}=4.60, S.D.=0.66$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.60$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.00 ($\bar{X}=4.45, S.D.=0.69$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.80 ($\bar{X}=4.59, S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.47$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.40 ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.74$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.10 ($\bar{X}=4.55, S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.60 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 89.20 ($\bar{X}=4.46, S.D.=0.63$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.06 ($\bar{X}=4.50, S.D.=0.69$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ

90.80(\bar{X} =4.54,S.D.=0.70) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.60(\bar{X} =4.48,S.D.=0.64)

ตอนที่ 2.4 การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการในการกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.97 (\bar{X} =4.65,S.D.=0.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.13 (\bar{X} =4.66,S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00(\bar{X} =4.70,S.D.=0.46) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60(\bar{X} =4.63,S.D.=0.68)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.10(\bar{X} =4.66,S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีช่องทางให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60(\bar{X} =4.68,S.D.=0.64) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80(\bar{X} =4.64,S.D.=0.65) และมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80(\bar{X} =4.64,S.D.=0.60)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86 (\bar{X} =4.64,S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60(\bar{X} =4.68,S.D.=0.55) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.40(\bar{X} =4.52,S.D.=0.64)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.78(\bar{X} =4.63,S.D.=0.53)เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80(\bar{X} =4.63,S.D.=0.49) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00(\bar{X} =4.60,S.D.=0.51)

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

การให้บริการในภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.97 ($\bar{X}=4.70, S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73, S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.48$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.26 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ($\bar{X}=4.72, S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.55$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ($\bar{X}=4.69, S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.63$) และมีช่องทางให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.62$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.18 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}=4.70, S.D.=0.48$) และมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.68$)

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.16 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภารกิจ

ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 92.97 รองลงมา คือ ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92.89 รองลงมา คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 91.22 ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 90.31 ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจหน้าที่ของตามมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2542 จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ "ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาตผู้อนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน" โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนเข้าใจ และทราบขั้นตอนการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการ อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน เช่น การขอข้อมูลข่าวสาร ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รับลงทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้ายอาคาร เป็นต้น

ผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าบริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการดำเนินงานบริการ

ภารกิจการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2. จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮลเก็ทต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่าบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน การบริการจำเป็นที่จะต้องสร้าง และรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และสอดคล้องแนวคิดของ Hoffman and Bateson (2006) สรุปลักษณะการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นน่านการบริการนั้นๆอยู่เสมอๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ไลน์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

5.3.2 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยสำเร็จที่สำคัญประชาชนให้การยอมรับและศรัทธาต่อผู้นำ นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ให้ความเอาใจใส่ ลงพื้นที่ช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ประชาชน มีความภูมิใจต่อการพัฒนาการเปลี่ยนแปลง และความเจริญรุ่งเรือง ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เพื่อการปฏิบัติงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา จะได้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3.2 ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกันที่มีสภาพทั่วไปแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่ามีความแตกต่างจากเขตพื้นที่ของตนเองอย่างไร และนำมาพัฒนาหรือส่งเสริมสืบต่อไป

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เพื่อช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติมจากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ สามารถพัฒนาตำบลคลองหินปูน ให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น การบริการที่เห็นได้ชัดและประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จะมีความผูกพันกับประชาชนในแง่ของการให้บริการ ประชาชนสามารถสัมผัสได้ถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนอาศัย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานราชการที่มีการให้บริการภาคสาธารณะ โดยพิจารณาจากการบริการด้านต่างๆ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ สถานที่และสภาพแวดล้อม และระบบบริการ

แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาสามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี แต่ควรเพิ่มนโยบายที่ส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตยโดยการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกับการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับการเข้ามามีบทบาทในการร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาต่างๆภายในตำบลคลองหินปูน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรยกระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป โดยพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลคลองหินปูน ดีขึ้นจะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่นดังกล่าว ภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกขั้นตอน เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ซึ่งถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป.

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา.(2546).ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไทยปรการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์วิทยาศาตร์
มหาบัณฑิต,สาขาส่งเสริมการเกษตร,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง.(2550).ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่.ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมือง และการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(2548).คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ.กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2551).มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2563).ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- โกวิท พวงงาม.(2552).การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต.พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร:วิญญูชน.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2543).จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2543).เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.เอกสารประกอบการเรียน
การสอน.นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2549).ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรวัดน์ หวังสวัสดิ์(2558).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเหมือง
อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี:
อุบลราชธานี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2550).พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์.(2553).ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา.
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก.
www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf.
- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ.(2552).การตลาดบริการ.(พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร.(2549).การปกครองท้องถิ่นไทย.พิมพ์ครั้งที่.3. กรุงเทพฯ:พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจระนันต์.(2544).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
เชียงใหม่.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่:เชียงใหม่.

- ถวัลย์ เทียนทอง.(2548).**ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเสส จำกัด**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ที่ทำการอำเภอวังน้ำเย็น.(2563).**ข้อมูลประชากรในเขตอำเภอวังน้ำเย็น**.สำนักทะเบียนอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์.(2546).**งานวิจัย เรื่อง ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์.(2543).**หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**.กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- _____.(2547).**การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3)**.กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- นันทิดา จันท์ศิริ .(2558).**การออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เชิงรุก : กรณีศึกษา รายวิชาท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในสังคมไทย**.นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- นารินทร์ ชูอัชฌา.(2558).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์.(2546).**ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**.วิทยานิพนธ์ ร.ม.(การเมืองการปกครอง).เชียงใหม่:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนดุล.(2547).**คำบรรยายกฎหมายปกครอง**.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัทธยากร ดีสวาสดี.(2550).**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พระราชกฤษฎีกา กำหนดเขตที่ดินฯ พ.ศ.2536.ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 110 ตอนที่ 196 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2536
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล.(2544).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง:ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอแกลง จังหวัดระยอง**.ภาคนิพนธ์.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูมินทร์ แผงจันดา.(2553).**การบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคามอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม**.วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- มนตรี นาคลดา.(2552).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ยุพาพรรณ วรรณวานิชย์.(2548).การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์.
รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).
ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.17:151-164.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.(2536).เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- เลื่อนใส ใจแจ้ง.(2546).สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย.กรุงเทพฯ:บพิธการพิมพ์.
- วิชาญ ศิลปวุฒิยา.(2544).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์
ของการไฟฟ้านครหลวง.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์.(2538).หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.กรุงเทพฯ
:ไทยวัฒนาพานิชย์.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์.(2548).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ:ซีเอ็คยูเคชั่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ.(2548).นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.).
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์.(2542).พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ.วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์.(2546).วิจัยธุรกิจยุคใหม่.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรรณเทวี.(2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต,สาขาบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสันต์ ใจเย็น.(2549).ปัญหาความรับผิดชอบในการบริหารงานภาครัฐ.วารสารการพัฒนาท้องถิ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541).การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ:บริษัท ซีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.(2559).ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา
จังหวัดกาญจนบุรี.มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

- สุกัญญา มีแก้ว.(2554).**ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี.
- สุธดี ชิดชอบ.(2548).**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้างจังหวัดตราด.**วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาการบริหารทั่วไป,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.).**ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัฒน์ดา ภาราม.(2557).**ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.**รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต:วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานเกษตรอำเภอวังน้ำเย็น.(2562).**ข้อมูลอาชีพเกษตรกรรวมในเขตอำเภอวังน้ำเย็น.**สำนักงานเกษตรอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.).(2548).**คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี:การบริหารความรู้.**กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการฯ.(2561).**ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560–2579.**สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ.กรุงเทพฯ.หน้า 5-10.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ.(2553).**รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.**เชียงราย:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สาโรช ไสยสมบัติ.(2534).**ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด.**วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.มหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.(2563).**แผนพัฒนาท้องถิ่น(พ.ศ.2561–2565).**สำนักงานปลัด:องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ.(2550).**จิตวิทยาบริการ.**กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์อดุลพัฒน์กิจ.
- อมรรรัตน์ บุญญา.(2557).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.**งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์.(2550).**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง.ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**
สาขาการจัดการทั่วไป,มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรทัย ก๊กผล และคณะ.(2549).**การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- _____.(2552).**เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น:บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51.**
กรุงเทพฯ:บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- Fitzgerald R.M.and Durant,F.(1980).“**Citizen evaluations and urban management : service delivery in an era of protest,**” *Public Administration Review.*40(6)
: 585-594.
- Hoffman,K.D.and Bateson,E.G.(2006).**Services Marketing:Concepts,Strategies & Cases.**
Australia: Thomson/ South-western.
- Grigoroudis,E.(2009).**Customer satisfaction evaluation.** New York: Springer.
- Gronroos,C.(1990).**Relationship approach to marketing in service contexts:**
The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research,* 20(1): 3-17.
- Kunyochai,T.(2007).**Thailand’s Foreign Policy in Chuan – Thaksin Administration.**
Around The World.
- Lawrence, A.T., James, W., & Post, J. E. (2005).**Business and society: Stakeholders, ethics, public policy.** Boston, MA: McGraw-Hill.
- Lovelock,C.& Wirtz,J.(2011).**Services marketing: people, technology, strategy (7th ed.).**
New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Oliver,R.L.(2010).**A behavioral perspective on the consumer.***International Journal of Business,* 54(8), 433-434.
- Schmidt, R. A.(1975).**A schema theory of discrete motor skill learning.** *Psychological Review,*82(4),225–260.
- Wang,Y.J.et.al.(2011).**Aesthetics and the Online Shopping Environment: Understanding Consumer Responses.”***Journal of Retailing.*87:46-58.
- Wickstrom, Rodney A. (1971).“**Am Investigation into Job Satisfaction Among Teachers,**”*Dissertation Abstracts International.*72(3):1249–A .
- Yamane, T. (1973). **Statistic an introductory Analysis (3th ed)”** New York: Harper&Row.
- Zeithaml,V.A.&Bitner,M.A.(2000).**Services Marketing Costomer Focus Across the Firm.(3rd ed.).**New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

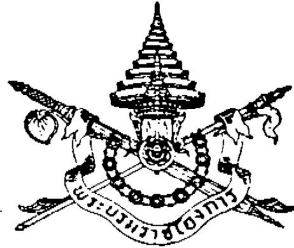
ภาคผนวก ก.

ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๐ ตอนที่ ๑๙๖ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๓๖

พระราชกฤษฎีกา

กำหนดเขตที่ดิน ในท้องที่ตำบลท่าเกษม ตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลพระเพลิง
อำเภอสรรแก้ว ตำบลห้วยโจด ตำบลผักขะ ตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร
ตำบลคลองทับจันทร์ ตำบลเมืองใหม่ ตำบลผ่านศึก ตำบลทับพริก อำเภออรัญประเทศ
ตำบลไทรทอง ตำบลไทรเดี่ยว ตำบลเบญจขจร ตำบลชัยมะกรูด ตำบลคลองหาด
ตำบลไทยอุดม ตำบลคลองไก่อี้น อำเภอคลองหาด และตำบลคลองหินปูน
ตำบลตาหลังใน ตำบลวังน้ำเย็น ตำบลทุ่งมหาเจริญ ตำบลวังใหม่
ตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดปราจีนบุรี

พ.ศ.๒๕๓๖



พระราชกฤษฎีกา

กำหนดเขตที่ดิน ในท้องที่ตำบลท่าเกษม ตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลพระเพลิง
อำเภอสระแก้ว ตำบลห้วยโจด ตำบลฝักชะ ตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร
ตำบลคลองทับจันทร์ ตำบลเมืองใหม่ ตำบลผ่านศึก ตำบลทับพริก อำเภออรัญประเทศ
ตำบลไพรทอง ตำบลไพรเดี่ยว ตำบลเบญจขร ตำบลซำมะกรูด ตำบลคลองหาด
ตำบลไทยอุดม ตำบลคลองไก่อ່เดือน อำเภอคลองหาด และตำบลคลองหินปูน
ตำบลตาหลังใน ตำบลวังน้ำเย็น ตำบลทุ่งมหาเจริญ ตำบลวังใหม่
ตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดปราจีนบุรี
ให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดิน

พ.ศ. ๒๕๓๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๓๖

เป็นปีที่ ๔๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้
ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดเขตที่ดิน ในท้องที่ตำบลท่าเกษม ตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลพระเพลิง
อำเภอสระแก้ว ตำบลห้วยโจด ตำบลฝักชะ ตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร ตำบลคลองทับจันทร์
ตำบลเมืองใหม่ ตำบลผ่านศึก ตำบลทับพริก อำเภออรัญประเทศ ตำบลไพรทอง ตำบลไพรเดี่ยว ตำบล
เบญจขร ตำบลซำมะกรูด ตำบลคลองหาด ตำบลไทยอุดม ตำบลคลองไก่อ່เดือน อำเภอคลองหาด และ
ตำบลคลองหินปูน ตำบลตาหลังใน ตำบลวังน้ำเย็น ตำบลทุ่งมหาเจริญ ตำบลวังใหม่ ตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอ
วังน้ำเย็น จังหวัดปราจีนบุรี ให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดิน