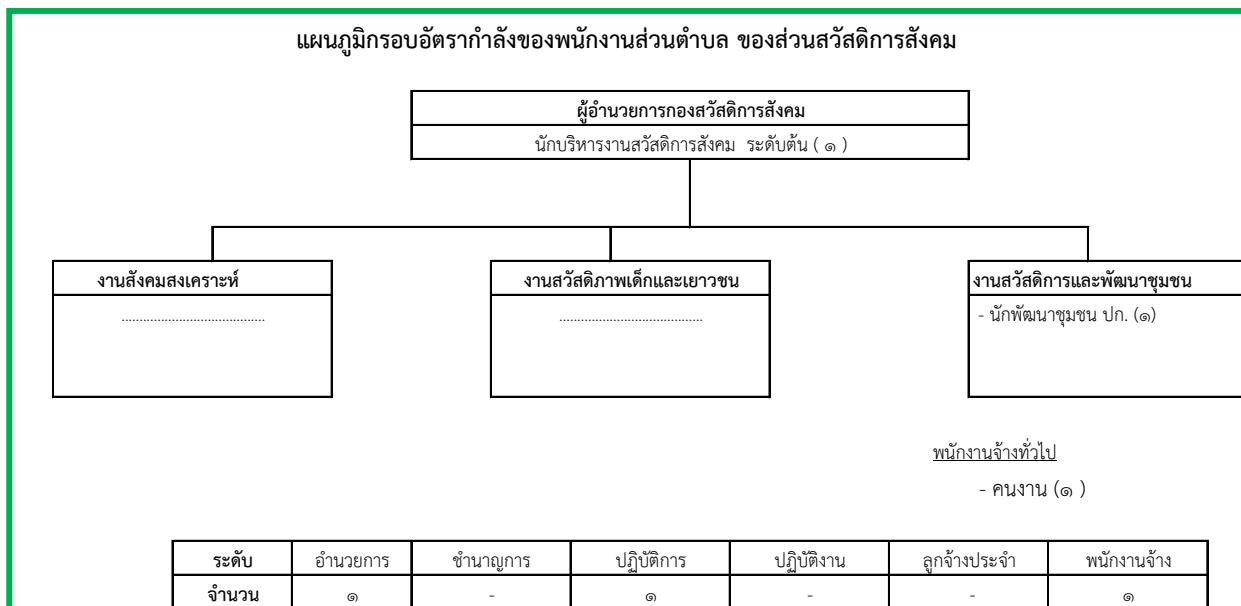


ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ภาพที่ 2.16 : โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองสวัสดิการสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561–2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา การอนามัย และสุขภาพ พัฒนาส่งเสริมเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้กินดีอยู่ดี งานสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก ขาดแคลนไร้ที่พึ่ง งานสงเคราะห์คนชรา คนพิการทุพพลภาพ และผู้ป่วยโรคเอดส์ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ส่งเสริมพัฒนาอาชีพแก่กลุ่มอาชีพ จัดทำแผนชุมชนร่วมกับหน่วยงานอื่น งานจัดทำแผนชุมชนเพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนและงานจัดระเบียบชุมชนในส่วนที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการฝึกอบรม กลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรี ส่งเสริมกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ ประสานงานและความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ตำบลคลองหินปูน จัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่างๆ ให้แก่ชุมชน ดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อการพัฒนาชุมชน ส่งเสริมสวัสดิการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลคลองหินปูน เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ พัฒนาส่งเสริมเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดี กิจการสภาเด็กและเยาวชน รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยมีผลงานในกองสวัสดิการสังคม ดังแสดงในภาพที่ 2.17

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บุคลากรงานในกองสวัสดิการสังคม



ภาพที่ 2.17 : บุคลากรกองสวัสดิการสังคม

ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

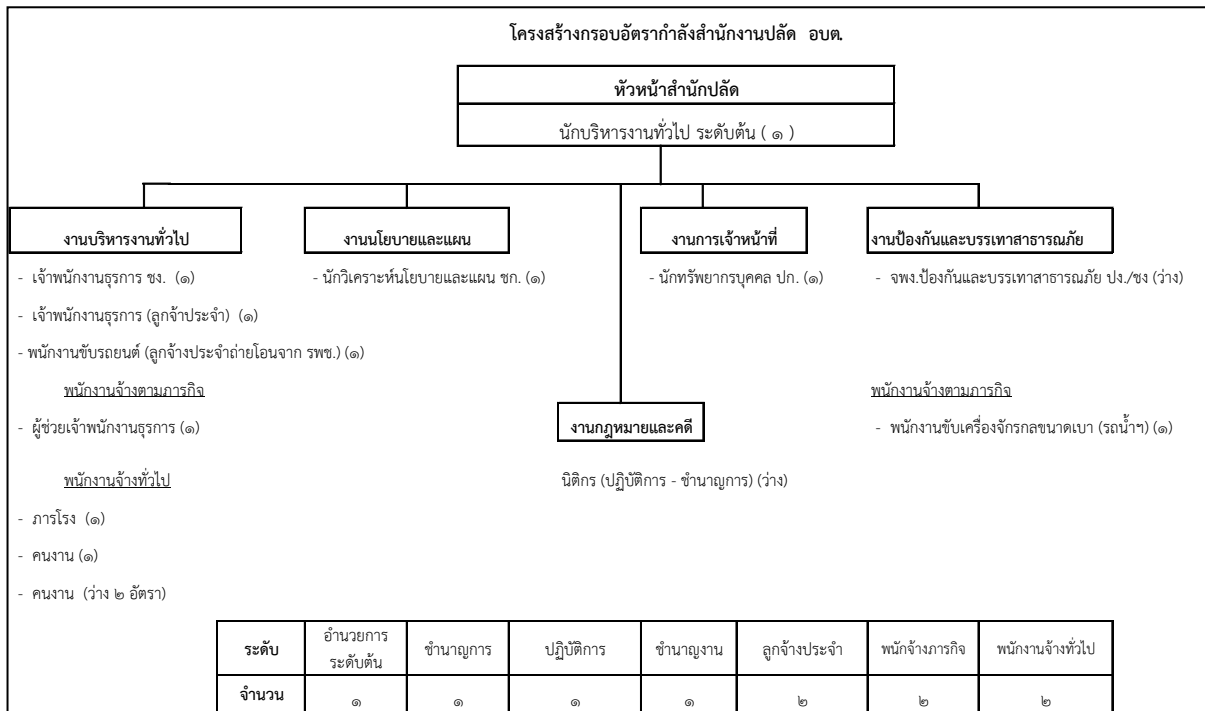
สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563



ภาพที่ 2.18 : ภาพภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (2563)

ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ภาพที่ 2.19 : โครงสร้างกรอบอัตรากำลังสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

(ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561–2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

มีหน้าที่ ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัด สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ความรับผิดชอบเกี่ยวกับรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ ป้องกันภัยและระงับอัคคีภัยวิเคราะห์ พิจารณา ทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป้องกัน และระงับอัคคีภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น เช่น อุทกภัย วาตภัย ตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน ฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเตรียมพร้อม บุคลากร เครื่องมือไว้ให้พร้อมตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดอัคคีภัยขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารโดยวิทยุสื่อสาร รับแจ้งเหตุเพลิงไหม้และสาธารณภัยต่างๆ ปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง บริการน้ำแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ และสนับสนุนน้ำแก่ประชาชนนอกเขตพื้นที่ เช่น พื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน และพื้นที่ข้างเคียง งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีส่วนร่วมในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ดังแสดงในภาพที่ 2.20

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บุคลากรงานในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน



ภาพที่ 2.20 : บุคลากรสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

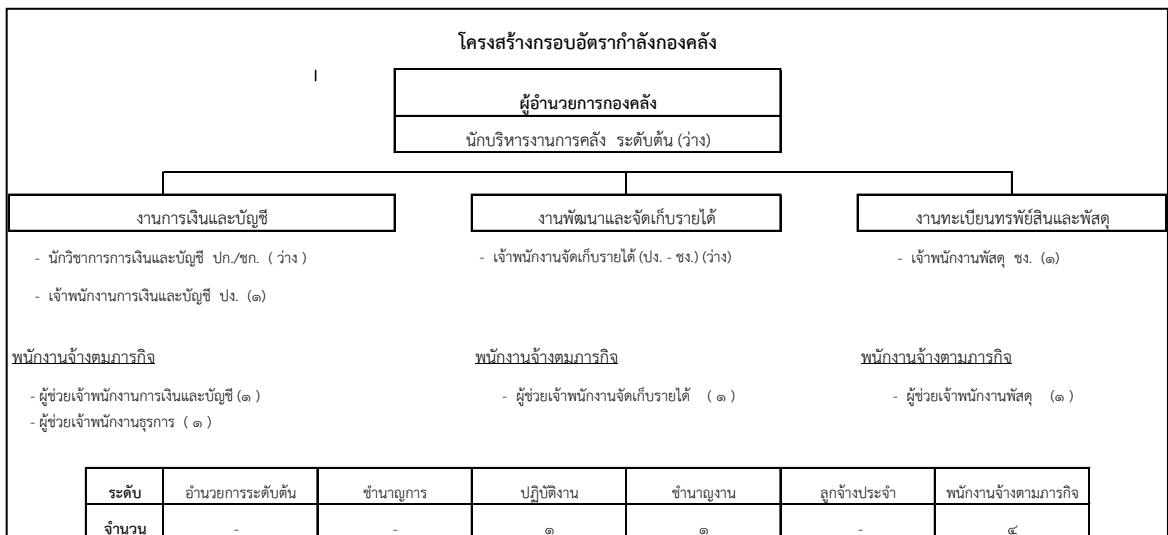
ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563



ภาพที่ 2.21 : ภาพงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (2563)

ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



ภาพที่ 2.22 : โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองคลัง (ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับการ จัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี ประจําปี การรับและจ่ายขาดเงินสะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน การพัฒนารายได้ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โรงเรือน ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ งานเกี่ยวกับการพัสดุและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับ

มอบหมาย โดยมีส่วนงานในกองคลัง ดังนี้ 1. งานการเงินและบัญชี 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
3. งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ โดยมีส่วนงานในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
ดังแสดงในภาพที่ 2.23

บุคลากรงานในกองคลัง



ภาพที่ 2.23 : บุคลากรกองคลัง

ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563



ภาพที่ 2.24 : ภาพงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (2563)

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอาคารสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมากที่สุดมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิถิ่นกำเนิดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษารายได้และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือประชาชนผู้มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลสบปราบ ทั้ง 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาและกองสาธารณสุข จำนวน 376 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 353 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.88 โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาและได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญโดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.8285 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1.ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย3.36) 2. ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการนอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน 3.ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุดต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ เน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษ ในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำและข้อคิดเห็นอื่นๆของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิมและให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่างๆ

พัทธยากร ดีสวาสดี(2550:บทคัดย่อ)การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายกองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายกองช่าง ฝ่ายสำนักปลัด และฝ่ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งหมดจำนวน 392 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ ตามสัดส่วนโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ ระหว่าง 2.245 ถึง 5.953 มีค่าความเชื่อมั่น 0.9838 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way analysis of variance ทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย วิธีของ Scheffe กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก 2.ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศพบว่า ประชาชนเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามอายุสถานภาพและระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายฝ่ายไม่แตกต่างกัน 3. ปัญหา

ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงตามสายไม่ทั่วถึงทุกชุมชน การบริการรักษาพยาบาลการป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดไม่ต่อเนื่อง ถนนในเทศบาลยังไม่สะอาดพอ การจัดสวนหย่อมยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชน สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบไม่เพียงพอในการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อยทุกฝ่าย

มนตรี นาคลดดา (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 375 คนพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลข่าวสาร กระบวนการให้บริการสถานที่และสภาพแวดล้อม และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทอง ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม ประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์(2553:บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสำโรง จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าวิเคราะห

ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ(2553:บทคัดย่อ)การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า 1.ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-86 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรกคือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน”และ“การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน”2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ” “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ”และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ”

ชนะดา วีระพันธ์ (2554:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

สุกัญญา มีแก้ว (2554:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงาน สาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

พาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$ ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.58$)

สุพัฒน์ดา ภาราม (2557:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.76$) โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.97$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.79$) ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{x} = 3.77$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ($\bar{x} = 3.49$)

อมรรัตน์ บุญญา (2557:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

নারীর্ন্তন চুওঁচমা (2558:บทคัตย่อ) คีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการจำนวน 400 คน พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559:บทคัตย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษางานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

งานวิจัยต่างประเทศ

Wickstrom(1971)ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานระดับชั้น และตำแหน่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงานลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงานองค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบผลสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานและผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัวตัวแปรอื่นๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

Schmidt (1975) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานและผู้บริการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายและการบริการงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563 ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มาใช้อาศัยอยู่ในเขตตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งจากข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2563 พบว่า ตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีประชากรทั้งสิ้น 9,418 คน เพศชาย 4,681 คน เพศหญิง 4,681 คน (สำนักทะเบียนอำเภอวังน้ำเย็น, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ตามแนวคิดของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) Yamane, T (1973) ดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 คน ทั้งนี้ในงานวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

(อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษาโดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ และเก็บข้อมูลในภาคสนาม ซึ่งได้กำหนดความสำคัญของงานในอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ สสำรวจงานบริการงานละ 100 ชุด ทั้งหมด 5 ภารกิจ ประกอบไปด้วย 1.ภารกิจด้านการศึกษา 2.ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3.ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4.ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ5.ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 500 ชุด โดยเก็บรวบรวมจากผู้ที่มาขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และเก็บข้อมูลในภาคสนามในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ซึ่งภายในแบบสอบถาม 1 ชุด จะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิด(Close-ended Questionnaire) ชนิดแบบสำรวจรายการ(Checklist) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจด้านการศึกษา
2. ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

โดยในงานแต่ละด้านทำการสำรวจความพึงพอใจกรอบงานในการประเมิน ประกอบด้วย

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยใช้คำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale)โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (ลิ้วน และอังคณา สายยศ,2536)

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ มีการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน

ความพึงพอใจมาก 4 คะแนน

ความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน

ความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจด้านการศึกษา
2. ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.812

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม และคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 500 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 500 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

3.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
- 2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการเขียนพรรณนา

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือน หรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบรายข้อเป็นประเด็นเสนอแนะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว สืบต่อไป