



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน
อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2567



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ประจำปี ๒๕๖๗

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

บทสรุปผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี เป็นตัวชี้วัดหนึ่งขององค์การภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับบริการตามความรับผิดชอบโดยมีการวัดประเมินคุณภาพของการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการวัดการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเป็นการสะท้อนในการนำกลับไปพัฒนาคุณภาพในการให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไป

๑. ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปผลในภาพรวมทั้ง ๔ งาน คือ ๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ๒. งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ๓. งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย และ ๔. งานการให้บริการสาธารณะงานประปา นั้น โดยผลประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานโดยคิดเป็นร้อยละตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ ๙๖.๒๕ ร้อยละ ๙๖.๑๔ ร้อยละ ๙๖.๖๔ และ ร้อยละ ๙๖.๙๔ ซึ่งสามารถคำนวณได้ $(๙๖.๒๕ + ๙๖.๑๔ + ๙๖.๖๔ + ๙๖.๙๔) / ๔ = ๙๖.๔๙$ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีคะแนนร้อยละ ๙๖.๔๙

เมื่อพิจารณาในแต่ละงานพบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในงานการให้บริการสาธารณะงานประปา มากที่สุดและรองลงมาคือ งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอย งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า และ งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ตามลำดับ

๒. ข้อเสนอแนะแยกราຍประเด็น มีดังนี้

ผลการประเมินความพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี นี้ มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ระดับดีมาก แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินโครงการกิจกรรมหรืองานได้อย่างดีมาก อย่างไรก็ตามจากการประเมินมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๑ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = ๔.๗๑$) แม้จะได้คุณภาพระดับดีมากก็ตาม ก็ยังถือว่ามีความน้อยที่สุดที่เห็นมูลเหตุที่ต้องมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป ซึ่งเมื่อมาพิจารณารายประเด็นประเมินแล้ว จะพบว่า ประเด็นคือ “มีแบบประเมินที่ชัดเจน

และ เข้าใจง่าย” ได้คะแนนน้อยสุด คือ ๔.๓๙ คะแนน ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี เองต้องมาปรับปรุงในเรื่องของการสร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องการให้บริการที่ดีขึ้นในปีต่อไป

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๒ งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน มีด้านที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.72$) โดยประเด็นย่อยที่ควรให้ความสนใจคือ มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน นั้นผู้มารับบริการมีความเห็นว่ยังไม่เป็นไปตามความเสมอภาคเท่าเทียม ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี นั้นคงต้องมีการทบทวนในเรื่องนี้ หรืออาจจะต้องดูว่ามีการรับบัตรคิวหรือระบบคิวให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๓ งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และ ค่าขยะ มูลฝอย มีด้านที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) โดยประเด็นย่อยที่ควรให้ความสนใจคือ “เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ” ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี คงต้องมีการทบทวนในเรื่องนี้ หรืออาจจะต้องเพิ่มช่องทางหรือปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมต่อไป

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๔ งานการให้บริการสาธารณะงานประปา มีด้านที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยประเด็นย่อยที่ควรให้ความสนใจคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี นั้นคงต้องมีการทบทวนในเรื่องนี้ หรืออาจจะต้องเพิ่มช่องทางหรือปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมต่อไป

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ๔ งาน คือ ๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ๒. งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ๓. งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย และ ๔. งานการให้บริการสาธารณสุขงานประปา โดยสำรวจทั้ง ๕ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลการปฏิบัติการ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ข
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ ข้อมูลทั่วไป	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	๖
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ	๙
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๐
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๓
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๖
๓.๑ รูปแบบการดำเนินการศึกษา	๑๖
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๖
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๑๗
๓.๖ การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๙
ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	๑๙
ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๑ ฯ	๒๐
ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๒ ฯ	๒๒
ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๓ ฯ	๒๔
ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๔ ฯ	๒๖

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๒๘
๕.๑ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒๘
๕.๒ วิธีการดำเนินการ	๒๘
๕.๓ สรุปผลการประเมิน	๒๘
๕.๔ ข้อเสนอแนะ	๒๙
บรรณานุกรม	๓๐
ภาคผนวก	๓๒
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	๓๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมเชื้อชาติ กามาสภาพปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างหลากหลายกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทัน่วงทีกับสภาพปัญหาของแต่ละที่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ ในแง่ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นผลของประวัติศาสตร์และการสะสมปัญหาอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรืออนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้ง ในแง่นี้เป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นให้ดีกว่าคนจากที่อื่น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่บทบาทการปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นภายใต้รัฐชาติในภายหลัง (วิชชุกร นาครณ, ๒๕๕๐)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ คือ ๑) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ๒) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ๓) เพื่อความประหยัด และ ๔) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยนิยามแล้ว การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง และมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง แต่หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น กลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง อันเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง (กิตติธัช อัมวัฒนกุล, ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง, ๒๕๕๓: ๓)

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน[๑]อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความ

ต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ(นราธิป ศรีราม, ๒๕๕๗) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้าง การพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ต้องมีหลักกติกาดำเนินการจัดบริการสาธารณะในมิติต่าง ๆ (สมชัย นันทาภิรัตน์, ๒๕๖๕) คือ ในมิติแรกให้มองถึงความเหมาะสมของประเภทของบริการสาธารณะ ว่ากิจกรรม โครงการอะไรบ้างที่ควรนำมาดำเนินการหรือจัดเป็นบริการสาธารณะ มิติที่สองให้มองถึงระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร ว่ากิจกรรมอะไรบ้างที่ควรนำมาจัดเป็นบริการสาธารณะ เมื่อดำเนินไปแล้วท้องถิ่นได้อะไรบ้าง มีประโยชน์หรือไม่ มิติที่สามให้มองถึงบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะว่าในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น จะช่วยสร้างการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่นในลักษณะใด และในมิติสุดท้ายให้มองถึงความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะว่าในแต่ละประเภทของบริการสาธารณะควรดำเนินงานในรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด

กรมการปกครองแจ้งว่า ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ลงนามในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๓๙ เพื่อจัดตั้งสภาตำบลที่มีรายได้ ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ ๒๕๓๖ ถึงปี ๒๕๓๘ เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ๑๕๐,๐๐๐ บาท เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒,๑๔๓ แห่ง และประกาศกระทรวงมหาดไทย ดังกล่าว ได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๓ ตอนที่ ๙ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๙ ทำให้การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ๒๑,๔๙๓ แห่ง มีผลใช้บังคับใน วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ ดังนั้น สภาตำบลที่ได้รับการประกาศ จัดตั้งของกิ่งอำเภอนองม่วง มี ๖ ตำบลคือ (๑๕๒๕) ตำบลหนองม่วง , (๑๕๒๖) ตำบลขอนแก่น , (๑๕๒๗) ตำบลบ่อทอง , (๑๕๒๘) ตำบลยางโทน , (๑๕๒๕๒๗) ตำบลขอนแก่น , (๑๕๓) ตำบลดงดินแดง จึงทำให้สภาตำบลที่ได้รับการจัดตั้งตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจะพ้นจากสภาพแห่งสภาตำบลตั้งแต่วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ และสภาตำบลยางโทน ก็ได้รับการ ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนพิเศษ ๑๓๓ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ และมีผลตั้งแต่วันที่ประกาศราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นต้นไป ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เรื่อง การกำหนดขนาดขนาดของ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๒ องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน มีที่ทำการของหน่วยงาน ณ หมู่ที่ ๑ ตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี อยู่ห่างจากจังหวัดลพบุรีประมาณ ๖๐ กิโลเมตร ตามถนนทางหลวงหมายเลข ๑ (ถนนพหลโยธิน) อยู่ห่างจากอำเภอนองม่วง ประมาณ ๘ กิโลเมตร และตำบลยางโทน มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๖๙ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๔๓,๑๒๕ ไร่ (องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน, ๒๕๖๗)

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี จึงได้ดำเนินการศึกษา ร่วมกับสถาบันการศึกษาในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กร แต่ละปีงบประมาณไม่น้อยกว่า ๔ ด้านภาระงาน และ ๔ ประเด็นการประเมิน ทั้งนี้ ผลของการศึกษาจะนำไปใช้ ประกอบในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นที่ยอมรับต่อไป

๑.๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

๑.๓. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรที่ให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ๒. งานโครงการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ๓. งานการให้บริการจัดเก็บ ค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย ๔. งานการให้บริการสาธารณะงานประปา

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ประชาชน หรือ หน่วยงานภาครัฐ หรือ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่ม แบบเจาะจง

๓.๒.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ และ อาชีพ

๓.๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม และ งานบริการ

๑.๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอ หนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางานต่อไป

๕. นิยามศัพท์เฉพาะ

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการ ปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของผู้ให้กับผู้รับบริการ จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองได้รับหรือสัมผัส เป็นความรู้สึกในทางบวกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีความรู้สึกชอบ เห็นด้วย สบายใจ ต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง

บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี" คณะผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี

ข้อมูลทั่วไป

กรมการปกครองแจ้งว่า ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ลงนามในประกาศ กระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๓๙ เพื่อจัด จัดตั้งสภาตำบลที่มีรายได้ ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ ๒๕๓๖ ถึงปี ๒๕๓๘ เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ๑๕๐,๐๐๐ บาท เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒,๑๔๓ แห่ง และประกาศกระทรวงมหาดไทย ดังกล่าว ได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๓ ตอนที่ ๙ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๙ ทำให้การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ๒,๑๔๓๓แห่ง มีผลใช้บังคับใน วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ (องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน, ๒๕๖๗)

ดังนั้น สภาตำบลที่ได้รับการประกาศ จัดตั้งของกิ่งอำเภอนongม่วง มี ๖ ตำบลคือ (๑๕๒๕) ตำบลหนองม่วง , (๑๕๒๖) ตำบลหนองสารเดช , (๑๕๒๗) ตำบลบ่อทอง , (๑๕๒๘) ตำบลยางโทน , (๓๕๒๕๒๗) ตำบลหนองสมบูรณ์ , (๑๕๓) ตำบลดงดินแดง จึงทำให้สภาตำบลที่ได้รับการจัดตั้งตั้งเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลจะพ้นจากสภาพแห่งสภาตำบลตั้งแต่วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ และสภาตำบล ยางโทน ก็ได้รับการ ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนพิเศษ ๑๓ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ และมีผลตั้งแต่วันที่ประกาศราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นต้นไป ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงได้ยกฐานะเป็นองค์การ-บริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตามประกาศองค์การบริหาร ส่วนตำบลยางโทน เรื่อง การกำหนดขนาดขนาดของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๒

ตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เป็น รูปต้นต้นยาง โดยย้อนหลังกลับไป ประมาณ ๕๗ ปีที่ผ่านมา สมัยก่อนพื้นที่ ณ ที่อยู่ปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นป่าทึบ มีต้นไม้ขึ้นหนา เกือบเป็น

ป่าดงดิบ มีลำห้วยเป็นพื้นที่ของตำบลหนองสารเดช อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เป็นแหล่งที่ห่างไกลความเจริญ และต่อมาได้มีการพัฒนาผู้คนเริ่มเห็นความสำคัญของพื้นที่จึงเข้ามาจับจองโดยใช้ต้นไม้เป็นที่แบ่งเขตจากชุมชนเล็ก ๆ จึงได้ขยายมาเรื่อย ๆ แยกจากตำบลหนองสารเดชมาเป็นหมู่บ้านยางโทน เพราะสมัยก่อนมีต้นยางใหญ่อยู่หนึ่งต้น เล่ากันว่ามียาพรานคนหนึ่งชื่อ พรานจาง ได้มาเลี้ยงสัตว์ในบริเวณพื้นที่ตำบลนี้เป็นประจำ และได้พบต้นยางใหญ่เป็นต้นต้นเดียวโดด ๆ ประมาณ ๒ คนโอบ ชาวบ้านจึงเรียกว่า "บ้านยางโทน"

ที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี อยู่ห่างจากจังหวัดลพบุรีประมาณ ๖๐ กิโลเมตร ตามถนนทางหลวงหมายเลข ๑ (ถนนพหลโยธิน) อยู่ห่างจากอำเภอหนองม่วง ประมาณ ๘ กิโลเมตร และตำบลยางโทน มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๖๙ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๔๓,๑๒๕ ไร่

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมาก เกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและ ความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะ ดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓)

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเองโดย จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติเช่น การปกครองท้องถิ่นแบบ องค์กรบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่าย นิติบัญญัติ (สุพมิตร กอบัวกลาง. ๒๕๕๓: ๓ อ้างถึง ชูวงศ์ฉายะบุตร. ๒๕๓๙)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลาย ประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึก ว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความ รับผิดชอบ และหวง แห่นต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธา เลื่อมใสในระบอบการ ปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้ง จะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่ เป็นการปกครอง อันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ปกครอง ซึ่งผู้บริหาร ท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความ ๑๗ ร่วมมือร่วมใจจาก ประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาส ให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ ประชาชนเกิดความสำนึกใน ความสำคัญของตนเองท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของ ท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครอง ท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการ กระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบ การเมืองการปกครองใน ระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบาง ประการ ดังนั้นภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้น ในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะ ท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับ ท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควร ที่จะให้ประชาชนใน ท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากรประชาชน ความ ต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจาก ประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝน ทักษะทางการ บริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจาก การริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระใน การปกครองตนเอง

วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๕-๖ อ้างถึง ชวงศ์ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัย เงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจากภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆอาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณ ของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศ มีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการ บริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการ ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการ ของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดย การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการ ปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๗-๘ อ้างถึง ชวงศ์ฉายะบุตร. ๒๕๓๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี หน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบ เทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไป

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ ๑. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ๒. ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น ต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ๓. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ และบางอย่างก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม ๔. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ และ ๕. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ ๒ ประการคือ เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด และ เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงมากที่สุด (วุฒิสาร ตันไชย, ๒๕๖๗)

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ใน ความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน (อรรถัย กักผล, ๒๕๕๒) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้าง การพัฒนาทั้งด้าน เศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมี หลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นมีความ เสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, ๒๕๕๗)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ นั้นพัฒน์บรมานันท์ (๒๕๕๔) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง ทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑. กิจกรรมที่ถือว่า เป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการ สาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการ ของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง

๒. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นั้นพัฒน์บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๘๖)

๑. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการ สาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน

๒. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง ในการจัดทำ

๓. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

๔. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือก ปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

๕. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดย ผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

๖. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการ สาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบ ได้โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

๗. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สำหรับแนวความคิดในการให้บริการเพื่อให้การบริการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลักว่าถูกต้องเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า ลูกค้าคือพระเจ้า พนักงานบริการเป็นพระเอก เพราะจะต้องแสดงบทบาทให้ดี เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อใช้บริการเป็นผู้ให้จะต้องมีจิตใจจดจ่อ เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ยอมรับลูกค้าเป็นเสมือนญาติของเราเอง และบริการลูกค้าเปรียบเสมือนเราเป็นเจ้าของกิจการเสียเอง ซึ่งพนักงานจะต้องมีลักษณะที่ดี คือ แต่งกายเรียบร้อย พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า และดวงตา และริมฝีปาก หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ ไม่มีอารมณ์ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อลูกค้า ระลึกเสมอว่าต้องอดทน อดกลั้น ยกให้ลูกค้า หรือ ผู้มาติดต่อเป็นผู้ถูกอยู่เสมอ (วชิรวัชร งามละม่อม, ๒๕๕๘)

พินิล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๕๐ : ๑๑) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจาก การใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

น้ำลิน เทียมแก้ว (๒๕๖๑ :๑๗) คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความ ทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการ กระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

๒. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

๓. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

๔. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่ สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ บดินทร์ธ บัวรอด (๒๕๕๙) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการ ให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้ มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการ ของภาครัฐ ไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหาก จำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจ ในระยะยาวได้

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ สร้างความพอใจและความจงรักภักดีการให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ ผู้ใช้บริการ ตัดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น ที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดีซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยาก เต็มที่ในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

๑.๒ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

๑.๓ อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

๑.๔ เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและ การส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือ พัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด

๒. เชิงปริมาณ

๒.๑ ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและ การสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

๒.๒ เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และ ส่วนแบ่งตลาด และพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้(สมิต สัจฉกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความ ถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลา และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการ หรือไม่

๔. ความมั่นใจได้(Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๐๕ รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๙๐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๔๓ งานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๙ และ งานบริการด้านโยธา การ ขออนุญาตก่อสร้าง

มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๕ ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป)

วารุณี คุ่มบัว และคณะ (๒๕๕๗ : ๘๒-๘๓) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ใช้บริการ จำนวน ๒,๔๐๐ คน ได้จากการสุ่มอย่างง่ายของยามาเน่ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ๕๒ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี เข้ามาใช้ห้องสมุดเดือนละ ๑-๕ ครั้ง โดยใช้ ช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจโดย รวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ และคณะ (๒๕๖๔) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยของความสำเร็จในการควบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา การควบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสองแห่งเข้าด้วยกันเป็นกลยุทธ์ที่นิยมใช้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น กระนั้น แม้ว่าการควบรวมการควบรวมจะเกิดขึ้นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกขนาด แต่โดยทั่วไปแล้ววงวิชาการในอดีตมักจะทำให้ความสนใจการควบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้าด้วยกัน นอกจากนั้น วงวิชาการยังไม่ใคร่สนใจเงื่อนไขที่เป็นตัวตั้งต้นให้การควบรวมประสบความสำเร็จ สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ พร้อมด้วยนายภูมิอินทร์ พหรมศร และนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยชั้นนำอย่างศาสตราจารย์ ดร.ชาร์ลส์ เมนิฟีลด์ คณบดีวิทยาลัยกิจการสาธารณะและการบริหารภาครัฐ มหาวิทยาลัยรัตเกอร์ส ประเทศสหรัฐอเมริกา และ ดร.ชาร์ลส์ เดวิด ครัมป์ตัน มหาวิทยาลัยแมริแลนด์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้พยายามที่จะแก้ไขข้อจำกัดในวงวิชาการเหล่านี้โดยการศึกษาเงื่อนไขและผลกระทบของการควบรวม ๒ กรณีที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กจำนวนสี่แห่งในประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา คณะผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษาหลายกรณีแบบองค์รวม นั่นคือ การควบรวมเทศบาลตำบลวังน้ำเย็นกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำเย็นในประเทศไทย และการควบรวมพรินซ์ตันโบโรห์กับพรินซ์ตันทาวน์ชิปในมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ ประเทศสหรัฐอเมริกา กรณีทั้งในประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกามีลักษณะทางภูมิศาสตร์ร่วมกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งถูกโอบล้อมด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งคล้ายกับโดนัทและรูกลางโดนัท ผลการวิจัยมีข้อค้นพบที่น่าสนใจหลายประการ หลักฐานบ่งชี้ว่า “ความคุ้นเคย” (Familiarity) ของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะควบรวมกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกทำให้เกิดความสำเร็จทั้งในกระบวนการควบรวมและผลลัพธ์ที่เกิดหลังจากการควบรวม

วิมา ขำคง (๒๕๖๕) ได้ทำวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๔ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี คือ ๓.๑ หลักฉันทะ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ควรมีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เรียนรู้ทำความเข้าใจในงานร่วมกันเพื่อทดแทนการทำงานกันได้ จัดกิจกรรมเสริมสร้างการมีส่วนร่วมภายในองค์กร เพื่อให้เกิด ความพอใจ มีความรักงาน และเห็นความสำคัญของงาน ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ๓.๒ หลักวิริยะ : ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน คือ จัดระบบการทำงานให้สอดคล้องกับระเบียบ นโยบาย ตัวชี้วัด และเป้าหมาย นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการงาน แบ่งงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถ เพื่อให้บุคลากรพึงพอใจและเกิดความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ๓.๓ หลักจิตตะ : การเอาใจใส่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน คือ ผู้บริหารควรมีการวางแผน กำหนดขั้นตอนในการทำงานให้ชัดเจน เอาใจใส่บุคลากร ร่วมมือกันปรับปรุง ทบทวนงาน และปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจเพื่อให้งานเสร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ ๓.๔ หลักวิมังสา : การใช้ปัญญาใคร่ครวญหาเหตุผลในการปฏิบัติงาน คือ การบริหารจัดการงานผู้บริหารและบุคลากรควรมีการวางแผน ทบทวน วิเคราะห์ปัญหา และกำหนดบทบาทภาระหน้าที่ร่วมกัน ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน เพื่อลดความผิดพลาดของงาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการขอใช้บริการในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน ๔ งาน คือ

๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า
๒. งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน
๓. งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย
๔. งานการให้บริการสาธารณะงานประปา

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน ๔,๔๗๓ คน (องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน, ๒๕๖๗)

๒.๒ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๖๗) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ ๐.๐๕ คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน ๓๖๗ คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือน โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ใช้สอบถามตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ศึกษาสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีทั้งหมด ๔ ประเด็น จำนวน ๑๖ ข้อ

ส่วนที่ ๑ ข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตราประมาณค่า ๕ ระดับ ๔ ประเด็น/ด้าน จำนวน ๒๐ ข้อ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ และ ด้านผลการปฏิบัติงานจำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการขอใช้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองด้วยแบบสอบถาม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านของการให้บริการตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ ๒ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

๑) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุด ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$
 หรือเขียนอย่างย่อ คือ $\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$

๒) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวนเป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุดมีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้นแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

๓.๖. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๓๕) ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

โดยแปลงเป็นค่าร้อยละด้วยสูตรดังนี้

$$\text{คะแนนร้อยละ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของคะแนน} \times 100}{5}$$

นอกจากนี้ การคำนวณหาค่าร้อยละเฉลี่ยด้วยสูตร ดังนี้

$$\text{คะแนนร้อยละเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมค่าร้อยละของแต่ละด้านที่ประเมิน}}{\text{จำนวนด้านที่ประเมิน}}$$

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในการขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี นี้ โดยสามารถนำเสนอผลการประเมิน ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

ส่วนที่ ๓ งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน

ส่วนที่ ๔ งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย

ส่วนที่ ๕ งานการให้บริการสาธารณะงานประปา

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ตารางที่ ๔.๑ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า	๙๖.๒๕	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด
๒. งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน	๙๖.๑๔	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๓. งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอย	๙๖.๖๔	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
๔. งานการให้บริการสาธารณะงานประปา	๙๖.๙๔	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
รวม	๙๖.๔๙			

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด โดยปรากฏว่า ผลจากการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน ๔ งาน คือ ๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ๒. งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ๓. งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย และ ๔. งานการให้บริการสาธารณะงานประปา คิดเป็นร้อยละตามลำดับดังนี้ ร้อยละ ๙๖.๒๕ ร้อยละ ๙๖.๑๔ ร้อยละ ๙๖.๖๔ และ ร้อยละ ๙๖.๙๔ สามารถคำนวณได้ $(๙๖.๒๕ + ๙๖.๑๔ + ๙๖.๖๔ + ๙๖.๙๔) / ๔ = ๙๖.๔๙$

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๑ งานโครงการให้บริการ
ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

๒.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๔.๒ แสดงข้อมูลทั่วไปงานที่ ๑ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
๑) ชาย	๔๙	๕๑.๐๐
๒) หญิง	๕๑	๕๑.๐๐
อายุ		
๑) ๑) ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๕ – ๓๔ ปี	๐	๐.๐๐
๓) ๓๕ – ๔๔ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
๔) ๔๕ – ๕๔ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๕) ๕๕ – ๖๔ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
๖) ๖๕ ปี ขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
อาชีพ		
๑) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
๒) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖	๒๖.๐๐
๓) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย	๑๙	๑๙.๐๐
๔) เกษตรกร/ประมง	๑๙	๑๙.๐๐
๕) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ	๓๖	๓๖.๐๐
๖) ผู้ประกอบการรายใหญ่	๐	๐.๐๐
๗) ว่างงาน	๐	๐.๐๐
๘) อื่น ๆ ระบุ	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง เป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ โดยผู้รับบริการฯ มีอายุ ๔๕ – ๕๔ ปี ร้อยละ ๓๒.๐๐ อายุ ๕๕ – ๖๔ ปี และ ๖๕ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๒๔.๐๐ และ อายุ ๓๕ – ๔๔ ปี ร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ โดยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็น พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ ร้อยละ ๓๖.๐๐

๑.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๑
 ตารางที่ ๔.๓ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๑

งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๗.๔๕	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๔๙	๐.๕๐	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๑. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๔.๕๒	๐.๕๐	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๒. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๔	๙๔.๖๕	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง	๔.๔๓	๐.๕๐	๘๘.๖๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๒. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๕.ด้านผลการปฏิบัติงาน	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๑๕	มากที่สุด
๑. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	๔.๓๙	๐.๔๙	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๓. มีการแนะนำในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน	๔.๔๔	๐.๕๐	๘๘.๘๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๑	๐.๓๘	๙๖.๒๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ โดยทุกประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๘$) และ น้อยที่สุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = ๔.๗๑$) โดยในประเด็นย่อยคือ มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๒ งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน

๓.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๔.๔ แสดงข้อมูลทั่วไปงานงานงานที่ ๒ งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
๑) ชาย	๕๘	๕๘.๐๐
๒) หญิง	๔๒	๔๒.๐๐
อายุ		
๑) ๑) ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๕ – ๓๔ ปี	๐	๐.๐๐
๓) ๓๕ – ๔๔ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๔) ๔๕ – ๕๔ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๕) ๕๕ – ๖๔ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๖) ๖๕ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
อาชีพ		
๑) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
๒) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	๒๗	๒๗.๐๐
๓) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย	๒๒	๒๒.๐๐
๔) เกษตรกร/ประมง	๒๘	๒๘.๐๐
๕) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ	๒๓	๒๓.๐๐
๖) ผู้ประกอบการรายใหญ่	๐	๐.๐๐
๗)ว่างงาน	๐	๐.๐๐
๘) อื่น ๆ ระบุ	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย เป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ โดยผู้รับบริการฯ มีอายุ ๔๕ – ๕๔ ปี ร้อยละ ๒๗.๐๐ อายุ ๕๕ – ๖๔ ปี ร้อยละ ๒๖.๐๐ อายุ ๓๕ – ๔๔ ปี ร้อยละ ๒๕.๐๐ และ ๖๕ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๒๒.๐๐ และ ตามลำดับ โดยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๘.๐๐

๓.๒ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๒
 ตารางที่ ๔.๕ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๒

งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพ ให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๗	๙๖.๔๕	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๗๙	๐.๙๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๑. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๒. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๔.๙๐	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๐	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	๔.๔๙	๐.๕๐	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๕๐	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านผลการปฏิบัติงาน	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๕	มากที่สุด
๑. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการแนะนำในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน	๔.๔๑	๐.๔๙	๘๘.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๑	๐.๔๒	๙๖.๑๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๔ โดยทุกประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๘$) และน้อยที่สุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = ๔.๗๒$) โดยประเด็นย่อยคือ มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน

ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๓ งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย

ตารางที่ ๔.๖ แสดงข้อมูลทั่วไปของงานที่ ๓ งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
๑) ชาย	๔๘	๔๘.๐๐
๒) หญิง	๕๒	๕๒.๐๐
อายุ		
๑) ๑) ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๒) ๒๕ – ๓๔ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
๓) ๓๕ – ๔๔ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
๔) ๔๕ – ๕๔ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
๕) ๕๕ – ๖๔ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๖) ๖๕ ปี ขึ้นไป	๑๗	๑๗.๐๐
อาชีพ		
๑) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
๒) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	๑๙	๑๙.๐๐
๓) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย	๒๓	๒๓.๐๐
๔) เกษตรกร/ประมง	๑๙	๑๙.๐๐
๕) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ	๒๓	๒๓.๐๐
๖) ผู้ประกอบการรายใหญ่	๐	๐.๐๐
๗)ว่างงาน	๐	๐.๐๐
๘) อื่น ๆ ระบุ	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง เป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ โดยผู้รับบริการฯ มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๒๒.๐๐ อายุ ๓๕ – ๔๔ ปี ร้อยละ ๑๙.๐๐ ๖๕ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๗.๐๐ อายุ ๕๕ – ๖๔ ปี ร้อยละ ๑๖.๐๐ อายุ ๔๕ – ๕๔ ปี ร้อยละ ๑๖.๐๐ อายุ ๕๕ – ๖๔ ปี ร้อยละ ๑๔.๐๐ และ อายุ ๒๕ – ๓๔ ปี ร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ โดยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๒๘.๐๐

๔.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๓

ตารางที่ ๔.๗ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๓

งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	๙๖.๘๕	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๑. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๒. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๑๕	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๘๙.๒๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	๔.๕๗	๐.๕๐	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๕๐	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๒. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านผลการปฏิบัติงาน	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๕๐	มากที่สุด
๑. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	๔.๔๑	๐.๔๙	๘๘.๒๐	มากที่สุด
๓. มีการแนะนำในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน	๔.๖๙	๐.๔๖	๙๓.๘๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๓	๐.๓๖	๙๖.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๑$) และน้อยที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๗๖$) โดยประเด็นย่อยคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ

ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการงานที่ ๔ งานการให้บริการสาธารณะงานประปา

๕.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๔.๘ แสดงข้อมูลทั่วไปงานที่ ๔ งานการให้บริการสาธารณะงานประปา

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
๒) หญิง	๔๔	๔๔.๐๐
๒) หญิง	๕๖	๕๖.๐๐
อายุ		
๑) ๑) ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๕ - ๓๔ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๓) ๓๕ - ๔๔ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๔) ๔๕ - ๕๔ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๕) ๕๕ - ๖๔ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๖) ๖๕ ปี ขึ้นไป	๑๗	๑๗.๐๐
อาชีพ		
๑) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
๒) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	๑๘	๑๘.๐๐
๓) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย	๒๓	๒๓.๐๐
๔) เกษตรกร/ประมง	๒๑	๒๑.๐๐
๕) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ	๑๔	๑๔.๐๐
๖) ผู้ประกอบการรายใหญ่	๒๔	๒๔.๐๐
๗)ว่างงาน	๐	๐.๐๐
๘) อื่น ๆ ระบุ	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง เป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ โดยผู้รับบริการที่มีอายุ ๒๕ - ๓๔ ปี ร้อยละ ๒๖.๐๐ อายุ ๓๕ - ๔๔ ปี ร้อยละ ๒๓.๐๐ อายุ ๔๕ - ๕๔ ปี อายุ ๕๕ - ๖๔ และ ๖๕ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๑๗.๐๐ ตามลำดับ โดยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็น ผู้ประกอบการรายใหญ่ ร้อยละ ๒๔.๐๐

ตารางที่ ๔.๙ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านที่ ๔

งานการให้บริการสาธารณะงานประปา	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๕	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๔๕	๐.๕๐	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๗.๔๕	มากที่สุด
๑. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	๔.๔๙	๐.๕๐	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บบอร์ด	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๗๐	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๕๐	๘๘.๘๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	๔.๕๐	๐.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๐.๓๓	๙๗.๔๕	มากที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๙	๐.๕๐	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๒. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ด้านผลการปฏิบัติงาน	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘๕	มากที่สุด
๑. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	๔.๕๗	๐.๕๐	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๓. มีการแนะนำในการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๘๕	๐.๓๕	๙๖.๙๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๙ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๕$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙$) และ น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๗๔$) โดยในประเด็นย่อย คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในการขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี นี้ ได้ดำเนินการประเมินใน ๔ งาน โดยสามารถสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

๕.๑ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นี้ ได้ดำเนินงาน ๔ งาน คือ ๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ๒. งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ๓. งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอย และ ๔. งานการให้บริการสาธารณะงานประปา

๕.๒ วิธีการดำเนินการ

คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างซึ่งเก็บจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ คน โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการลงพื้นที่จัดเก็บด้วยตนเองตามงานที่ได้กำหนด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ นั้น คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๕.๓ สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน คือ ๑. งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ๒. งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ๓. งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย และ ๔. งานการให้บริการสาธารณะงานประปา นั้น โดยผลประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานคิดเป็นร้อยละตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ ๙๖.๒๕ ร้อยละ ๙๖.๑๔ ร้อยละ ๙๖.๖๔ และ ร้อยละ ๙๖.๙๔ คำนวณได้ $(๙๖.๒๕ + ๙๖.๑๔ + ๙๖.๖๔ + ๙๖.๙๔) / ๔ = ๙๖.๔๙$ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีคะแนนร้อยละ ๙๖.๔๙

เมื่อพิจารณาในแต่ละงานพบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในงานการให้บริการสาธารณะงานประปา มีระดับมากที่สุดและรองลงมาคือ งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า และ งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน ตามลำดับ

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

สำหรับผลการประเมินความพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี นี้ มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ระดับดีมาก แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินโครงการกิจกรรมหรืองานได้อย่างดีมาก อย่างไรก็ตาม จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๑ งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = ๔.๗๑$) แม้จะได้คุณภาพระดับดีมากก็ตาม ก็ยังถือว่ามีความน้อยที่สุดที่เป็นมูลเหตุที่ต้องมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป ซึ่งเมื่อมาพิจารณารายประเด็นประเมินแล้ว จะพบว่า ประเด็นคือ “มีแบบประเมินที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย” ได้คะแนนน้อยสุด คือ ๔.๓๙ คะแนน ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี เองต้องมาปรับปรุงในเรื่องของการสร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องการให้บริการที่ดีขึ้นในปีต่อไป

๒) ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๒ งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน มีด้านที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = ๔.๗๒$) โดยประเด็นย่อยที่ควรให้ความสนใจคือ มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน นั้น ผู้มารับบริการมีความเห็นว่ายังไม่เป็นไปตามความเสมอภาคเท่าเทียม ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี นั้นคงต้องมีการทบทวนในเรื่องนี้ หรืออาจจะต้องดูว่ามีการรับบัตรคิวหรือระบบคิวให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาในการให้บริการ

๓) ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๓ งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย มีด้านที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๗๖$) โดยประเด็นย่อยที่ควรให้ความสนใจคือ “เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ” ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี คงต้องมีการทบทวนในเรื่องนี้ หรืออาจจะต้องเพิ่มช่องทางหรือปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมต่อไป

๔) ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานที่ ๔ งานการให้บริการสาธารณะงานประปา มีด้านที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๗๔$) โดยประเด็นย่อยที่ควรให้ความสนใจคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ ซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี นั้นคงต้องมีการทบทวนในเรื่องนี้ หรืออาจจะต้องเพิ่มช่องทางหรือปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (๒๕๕๐). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติธัช อิมวัฒนกุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ หลักสูตร
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธัญปโภค สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.
- ณัททวี ศิริรัตน์ และคณะ. (๒๕๖๕). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ. วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีปีที่ ๑๒ (ฉบับที่ ๑) มกราคม – เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕.
- นราธิป ศรีราม, “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการ
จัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๑-๗, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๕๗), หน้า ๑-๖, ๑-๒๔ -๑-๒๕.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (๒๕๕๔). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน. นราธิป ศรีราม. (๒๕๕๗). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบริการ
สาธารณะของท้องถิ่น . เอกสารการสอนชุด วิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๑-๗.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บดีนทร์ธ บัวรอด. (๒๕๕๙). การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน. รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต (รป.ม.), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
- พิมล เมฆสวัสดิ์. ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร(๒๕๖๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. คณะอุตสาหกรรม
และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. ๒๐ น.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
และความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก. อำเภอเมือง
จังหวัดตรัง: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
- วารุณี คุ่มบัว และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. นครราชสีมา ; สำนักวิทยบริการ และ เทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา, ๒๕๕๗.
- วุฒิสาร ตันไชย. (๒๕๖๗). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่.เข้าถึงจาก
<http://www.local.moi.go.th/webst/botfam๑.htm/>.

บรรณานุกรม

- วชิรวัชร งามละม่อม. (๒๕๕๘). ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ. เข้าถึงจาก https://learningofpublic.blogspot.com/๒๐๑๕/๐๙/blog-post_๕.html/.
- สุพมิตร กอบัวกลาง. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๕๙ น.
- สมิต สัจฉกร. (๒๕๔๖). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๔๒). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน. (๒๕๖๗). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐). เข้าถึงจาก <https://www.yangthon.go.th/แผนพัฒนาท้องถิ่น-๕-ปี/>.
- อรรถัย กักพล. (๒๕๕๒). เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' ๕๑. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (๒๕๖๕). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ. วารสาร มจร บาลีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์ ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ มกราคม - เมษายน ๒๕๖๕.
- Lowatcharin, G., Crumpton, C., Menifield, C.E. and Promsorn, P. (๒๐๒๑), "What influences success of small local government amalgamations: a comparison of cases in Thailand and the United States", International Journal of Public Sector Management, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. SCOPUS (Q๑)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
10-งานด้านสาธารณสุข
งานโครงการให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2) 25 – 34 ปี ☐ 3) 35 – 44 ปี
☐ 4) 45 – 54 ปี ☐ 5) 55 – 64 ปี ☐ 6) 65 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 3) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย
☐ 4) เกษตรกร/ประมง ☐ 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ ☐ 6) ผู้ประกอบการรายใหญ่
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ					
3. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน					
2. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
3. มีการแนะนำในการประเมิน					
4. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
02-งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
งานโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนตำบลยางโทน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2) 25 – 34 ปี ☐ 3) 35 – 44 ปี
☐ 4) 45 – 54 ปี ☐ 5) 55 – 64 ปี ☐ 6) 65 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 3) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย
☐ 4) เกษตรกร/ประมง ☐ 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ ☐ 6) ผู้ประกอบการรายใหญ่
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ					
3. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน					
2. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
3. มีการแนะนำในการประเมิน					
4. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
05-งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
งานการให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะ มูลฝอย
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2) 25 – 34 ปี ☐ 3) 35 – 44 ปี
☐ 4) 45 – 54 ปี ☐ 5) 55 – 64 ปี ☐ 6) 65 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 3) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย
☐ 4) เกษตรกร/ประมง ☐ 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ ☐ 6) ผู้ประกอบการรายใหญ่
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ					
3. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน					
2. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
3. มีการแนะนำในการประเมิน					
4. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
04-งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
งานการให้บริการสาธารณะงานประจำ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนongม่วง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2) 25 – 34 ปี ☐ 3) 35 – 44 ปี
☐ 4) 45 – 54 ปี ☐ 5) 55 – 64 ปี ☐ 6) 65 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 3) รับจ้าง/ค้าขายรายย่อย
☐ 4) เกษตรกร/ประมง ☐ 5) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ ☐ 6) ผู้ประกอบการรายใหญ่
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ

4. กลุ่มผู้รับบริการ

☐ 1) ประชาชน ☐ 2) หน่วยงานภาครัฐ ☐ 3) หน่วยงานภาคเอกชน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ ทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบคำถาม ให้คำชี้แจง และแนะนำถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่มีความสะอาด และ สะดวกต่อการมารับบริการ					
3. มีป้ายบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการประเมิน					
2. มีแบบประเมินที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
3. มีการแนะนำในการประเมิน					
4. มีการประกาศและเปิดเผยผลการประเมิน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***