



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง
อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



โดย วิทยาลัยนครราชสีมา

คำนำ



คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอฝาง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง หัวหน้าส่วนงานต่างๆ และเจ้าหน้าที่พนักงานทุกส่วนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในโครงการนี้ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น รวมถึงให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา

กันยายน 2561



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3,301 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 357 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.38 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.66 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.37 และร้อยละ 40.06 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.69 ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.82 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง 1- 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 26.61 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 22.41 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 19.61 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 18.77 และร้อยละ 12.61 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.65 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาซึ่งมาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 20.17 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 19.61 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 17.93 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 17.65

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.44 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.77 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) **สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) **กองคลัง**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) **กองช่าง**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) **กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.23 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) **กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.48 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพหนอง จำแนกตามภาระงานหลัก**

1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนน
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยได้คะแนน
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพหนอง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ใน
ระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์
มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02 โดยได้
คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโพหนอง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ
“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.38 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐาน
อยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพหนองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ
พ.ศ. 2560 โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.79 เป็นร้อยละ 96.13

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่ม
จากร้อยละ 96.30 เป็นร้อยละ 96.44 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความ
พึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.94 เป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ
เพิ่มจากร้อยละ 95.17 เป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจาก
ร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.98 และด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ
95.38 เป็นร้อยละ 95.77 ตามลำดับ



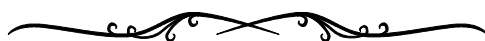
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ทั้งนี้ในการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจเมื่อเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้และภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุข ทั้ง 5 งาน มีค่าเท่ากับ 480.51 คิดเป็นร้อยละ 96.10 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่เน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและถนนตามตรอก ซอยต่างๆ ให้เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณทางโค้งและจุดเสี่ยงต่างๆ
2. วางแผนดำเนินโครงการด้านบริการรถเก็บขยะพร้อมทั้งมีถังขยะแจกตามบ้าน หรือวางตามจุดต่างๆ
3. วางระบบท่อระบายน้ำภายในหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกจุด และในส่วนที่มีท่อระบายน้ำแล้วควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาฝาท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น
4. หาแนวทางการแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากคุณภาพน้ำยังไม่ค่อยสะอาด



สารบัญ



สารบัญ

	หน้า
คำแถลง	ข
บทสรุปผู้บริหาร.....	ค
สารบัญ	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	2
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	4
1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	5
1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	5
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น	7
2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง.....	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	29
2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	33
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	37
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	38
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	38
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	39
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	43
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	44
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	48
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา.....	52
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา.....	44
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา.....	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	103
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก หนังสือมอบอำนาจ	116
ภาคผนวก ข คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา.....	118
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	121
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัยและประเมินผล.....	145



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	41
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทาง การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง	50
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	52
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	53
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	53
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	54
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	55
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	55
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	56



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	57
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	57
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	58
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	59
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	60
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	63
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม.....	66
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	69
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	72
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	75



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม.....	78
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานรายได้และภาษี จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	82
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	85
4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม	89
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	92
4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	93
4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	94
4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของงานรายได้และภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	95
4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	96
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	97

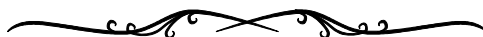


สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 5
2.1	กระบวนการเกิดความพึงพอใจ..... 31
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 44
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 45



แผนภูมิที่.....	หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ 44
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 46
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ 47
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ..... 48
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน ที่มาติดต่อขอรับบริการ 49
4.6	แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการ งานที่ได้ดำเนินการ และได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง 51
4.7	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 -2561 98
4.8	แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 99



บทที่ 1

บทนำ

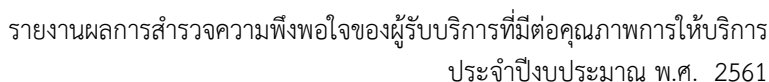


การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ (ดูขุฎิ สวัสดิ์วิทยากร. 2551 : 2) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีอำนาจปกครองตนเองอย่างแท้จริง เป็นการโอนอำนาจให้ทั้งทางการเมืองและการบริหารซึ่งท้องถิ่น จะมีอำนาจกำหนดนโยบายต่างๆ ของท้องถิ่นและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้ ทำให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ โดยไม่ขึ้นตรงต่อการบังคับบัญชาของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพียงแต่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ที่คอยควบคุมกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายที่บัญญัติไว้เท่านั้น (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 37-38) โดยการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองไปยังท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นหน่วยงานหลักในการรับโอนอำนาจจากทางรัฐบาลส่วนกลาง ไม่ว่าจะเป็นอำนาจทางการเมือง อำนาจทางการบริหารหรือแม้แต่อำนาจในการจัดบริการสาธารณะต่างๆ ให้แก่ประชาชนในชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐ เพื่อกระจายความเจริญไปสู่ชุมชนท้องถิ่น เพื่อการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ตามภารกิจจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับโอนภารกิจจัดบริการสาธารณะแล้ว ถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด

จังหวัดนครราชสีมาเป็นชุมชนขนาดใหญ่ชุมชนหนึ่งที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเจริญเติบโตในทุกๆ ด้านการปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดนครราชสีมา



- 1) ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์
- 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- 4) ด้านการพัฒนาองค์กร

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

หน้า 3



1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของส่วนงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการตามอำนาจหน้าที่แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2.3 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงาน

1.2.4 เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในครั้งนี้ใช้ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัด นครราชสีมา จำนวน 357 คน คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความ พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตามหน่วยการให้บริการ โดยจำแนก ตามหน่วยการให้บริการ

1.4 ขอบจำกัดของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ครั้งนี้ จะทำ การสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยได้จากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะ การกิจหลักขององค์กรเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมภารกิจอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมาได้ทั้งหมด



1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น

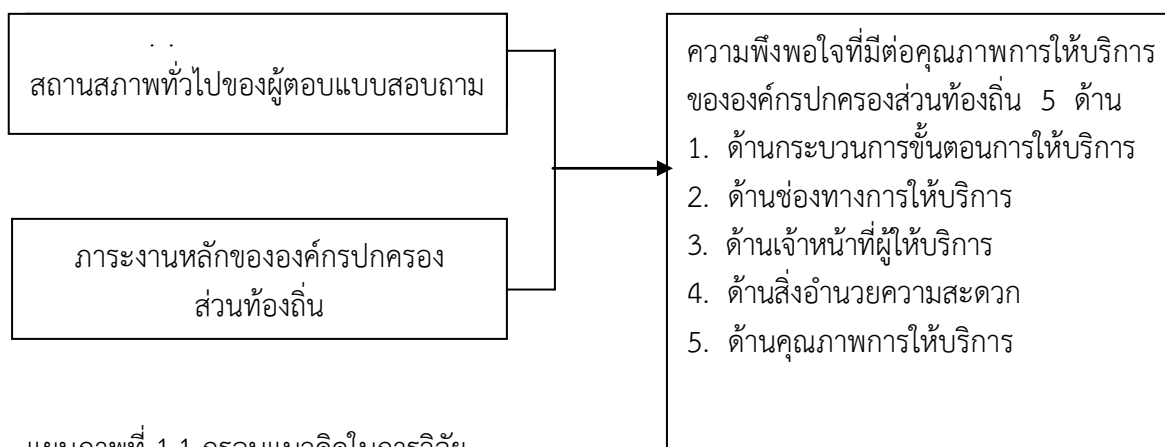
2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในระหว่างหรือหลังการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองหรือการบริการนั้นสามารถแก้ไขปัญหาและทำให้ตนเองเกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงดีขึ้นกว่าเดิม โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสีตา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งพิจารณาจากส่วนของการให้บริการ 5 ด้านที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง



แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยมีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ เครื่องจักรที่รัฐบาลจัดให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ มีทรัพยากร มีกฎหมายเพียงพอที่จะสร้างบ้านสร้างเมืองของตนเองด้วยตนเองได้มากขึ้น (อเนก เหล่าธรรมทัศน์. 2543) นักวิชาการอีกท่านหนึ่ง (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550) ได้ให้นิยามการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปมีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและ



ความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2554 : 7) ให้คำยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น องค์การนี้จัดตั้งและถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555 : 9) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม. 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร



Harris G. Montagu (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม. 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่ บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

การปกครองท้องถิ่นจะสำเร็จผลไม่ได้ หากไม่ได้รับการร่วมมือจากประชาชน การปลูกฝังให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการ เรื่องของตนเอง จะทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารตนเองได้ จะเป็นผลดีต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และประเทศชาติต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยจะเน้นการจัด โครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ปกครองตนเองให้มากที่สุด มีองค์การที่จำเป็นในการปกครองตนเอง คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจตามกฎหมาย นอกจากนั้นประชาชนอาจมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเข้าฟังการประชุมสภาการติดตามดูแลการปฏิบัติของเทศบาล การลงสมัครรับเลือกตั้งและ การแสดงความคิดเห็นต่างๆ เป็นต้น ดังนี้

โกวิท พวงงาม (2543 : 12) ได้สรุปความหมายของแนวคิดและหลักการสำคัญที่เกี่ยวกับ การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดระเบียบการปกครองตาม หลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยรัฐหรือรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองและจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่น โดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจในท้องถิ่น ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเองหรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น (Local Self Government)

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนใน ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง(Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะ บางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จากค่านิยมต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง อาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญขนาดพื้นที่ หรือ จำนวนประชากร ทำให้เกิดหน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยในหลายลักษณะ เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความอิสระ (Autonomy) อำนาจของหน่วย การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วย การปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างแท้จริงอำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความ



เจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียุทธศาสตร์ตามกฎหมาย (Legal Rights) โดยแบ่งยุทธศาสตร์กฎหมายเป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียุทธศาสตร์กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรส่วนปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

3.2) สิทธิของหลักการดำเนินการบริหารส่วนท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองคือการที่จำเป็นและปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารระบบและกลไกของประชาธิปไตย

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเอง ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจระบบ และกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

สรุปแนวคิดและหลักการที่สำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ เป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง (Autonomy) โดยผู้มีอำนาจหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง ตามระบอบประชาธิปไตย มีความรับผิดชอบและอำนาจที่เป็นอิสระ โดยสมควรมีอำนาจหน้าที่ที่กำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง โดยมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานด้านต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และจัดให้มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จสมความมุ่งหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุด อันพึงจะมีแก่ท้องถิ่นนั้น

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาหนี้ เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ



2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรกรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชนโดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่ตนเองมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้



ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกใน
ความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคและช่วยแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจาย
อำนาจไปในระดับต่ำสุด คือ รากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการ
ปกครองในระบบประชาธิปไตยความล้มเหลวของระบบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ
แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่งคือการขาดรากฐานในท้องถิ่น

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการ
กระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจาก
ความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับว่าจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก
งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาล มีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่าง
ทั่วถึงเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการ
โครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจ
ปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
ในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วน
เสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วรัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและ
ไม่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่
เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะ
ผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการ
ดำเนินการยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาล มีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการ
ใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ
ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมี
ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชากร ความ
ต้องการ และปัญหาย่อมแตกต่างกันออกไป ผู้ที่บริหารหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับ
ความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การ
บริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วย
เหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและ
ค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น



5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำการปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทให้สัมฤทธิ์ผลนั้นต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบบประชาธิปไตย ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาสังคมชนบทอย่างยิ่ง

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครองและการบริหารกล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการแบ่งเบาระบบของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ และในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณและการจัดการ

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

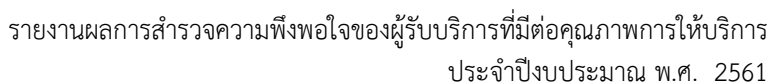
ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า ประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ยังจะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น



3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ
 4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ
 5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง
 6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ
 7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป
 8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 31) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่
- องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้ได้สอดคล้องกับคำกล่าวของมอเรียว (Moreau) (ชาญชัย แสวงศักดิ์. 2542 : 10) กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการได้แก่ มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน มีองค์กรเป็นของตนเอง มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง และมีการกำกับดูแลจากรัฐ
- การปกครองท้องถิ่นกำหนดบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตยซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึง องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้



- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง
ประวัติความเป็นมา

ตำบลโพธิ์ทองแยกมาจากตำบลกุดจอก อำเภอบัวใหญ่ และปัจจุบันได้แยกออกเป็นตำบลโนนประดู่ อีกตำบลหนึ่ง ขึ้นกับกิ่งอำเภอสีดา โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน และได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง เมื่อปี พ.ศ. 2540

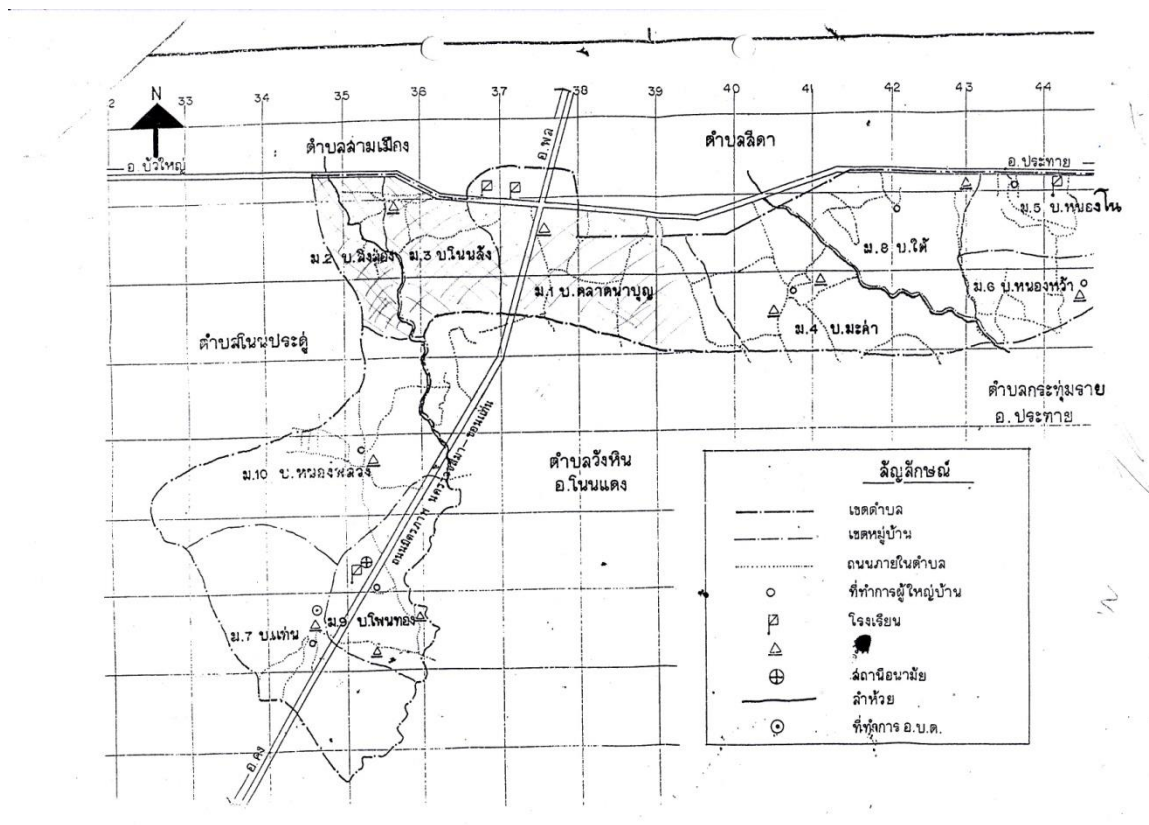
ทำเลที่ตั้งตำบล ตำบลโพหนองเป็น 1 ใน 5 ตำบล ในเขตอำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา มีอาณาเขตพื้นที่ติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียง 5 ส่วน คือ เทศบาลตำบลสีดา , ตำบลโนนประดู่ , ตำบลสามเมือง , ตำบลวังหิน , ตำบลกระทุ่มราย ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด	เทศบาลตำบลสีดา และตำบลสามเมือง
ทิศตะวันออก	จรด	ตำบลกระพุ่มราย อำเภอประทาย
ทิศใต้	จรด	ตำบลวังหิน อำเภอโนนแดง
ทิศตะวันตก	จรด	ตำบลโนนประดู่



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

แผนที่ตำบลโพนทอง



เนื้อที่ ตำบลโพนทอง มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 22,375 ไร่ หรือ 35.8 ตารางกิโลเมตร เป็นเขตปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ประมาณ 12,546 ไร่ หรือ 20.07 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลค่อนข้างเล็ก โดยมีเนื้อที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

จำนวนเนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบล แยกเป็นรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	เนื้อที่	อันดับ
2	บ้านลึงสอ	545	8
4	บ้านมะค่า	2,430	3
5	บ้านหนองโน	605	7
6	บ้านหนองหว้า	1,420	5
7	บ้านแท่น	2,475	2
8	บ้านไต้	825	6
9	บ้านโพนทอง	1,715	4
10	บ้านหนองพลวง	2,531	1



ภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นหัวใจสำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชนในตำบล 2 สาย คือ

1. ลำห้วยแยะ
2. ลำห้วยยาง

ประชากรมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาศัยลำห้วยทั้งสองสายใช้ประโยชน์ในการอุปโภค บริโภค และการเกษตรกรรม

จำนวนหมู่บ้าน

มี 8 หมู่บ้าน คือ

1. จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. บางส่วน 1 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 2 บ้านลิ่งส่อง
2. จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 7 หมู่บ้าน คือ
 - หมู่ที่ 4 บ้านมะค่า
 - หมู่ที่ 5 บ้านหนองโน
 - หมู่ที่ 6 บ้านหนองหว้า
 - หมู่ที่ 7 บ้านแท่น
 - หมู่ที่ 8 บ้านไต้
 - หมู่ที่ 9 บ้านโพหนอง
 - หมู่ที่ 10 บ้านหนองพลวง

ประชากร

- ประชากรทั้งสิ้น 3,301 คน ซึ่งแยกเป็นประชากรเพศชาย จำนวน 1,643 คน และประชากรเพศหญิง จำนวน 1,658 คน

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนครู (คน)	หมายเหตุ
โรงเรียนบ้านโพหนอง	145	5	
โรงเรียนวัดบ้านมะค่า	76	6	
โรงเรียนบ้านัญาคา	58	15	

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง คือ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โพหนอง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านมะค่า และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองพลวง

- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ จำนวน 7 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด / สำนักสงฆ์ จำนวน 10 แห่ง
1. วัดบ้านมะค่า
 2. วัดป่าบ้านมะค่า
 3. วัดบ้านหนองหว้า
 4. วัดบ้านแท่น



5. วัดป่าบ้านไต้
6. วัดบ้านโพนทอง
7. วัดพุกาศีลาอาสน์
8. วัดบ้านหนองพลวง
9. วัดป่าบ้านหนองพลวง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพนทอง จำนวน 1 แห่ง
- อัตราการมีและการใช้ส้วมราด 100%

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

- สภาพถนนที่ใช้สัญจร ไป – มา มีลักษณะเป็นถนนลูกรังพื้นผิวจราจรขรุขระเป็นหลุม เป็นบ่อ เส้นทางที่สะดวก คือ จาก อบต.โพนทอง ตรงไปตามถนนหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ – ของแก่น) จนถึงอำเภอสีดา ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

การโทรคมนาคม :- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 9 แห่ง

การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าเข้าถึง 7 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 526 ครัวเรือน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย จำนวน 2 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | | |
|--------------|-------|----|------|
| - ฝาย | จำนวน | 13 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | จำนวน | 51 | แห่ง |
| - ประปา | จำนวน | 6 | แห่ง |
| - สระน้ำ | จำนวน | 12 | แห่ง |

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทรัพยากรดิน

ลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย และบางแห่งเป็นดินเค็ม มีศักยภาพปานกลางต้องปรับปรุงความอุดมสมบูรณ์ของดินบางแห่ง

- ทรัพยากรน้ำ

ในเขตพื้นที่มีแหล่งน้ำ ดังนี้

1. ลำห้วยยาวประมาณ 39 กิโลเมตร
2. ลำห้วยแยะยาวประมาณ 32 กิโลเมตร

- ทรัพยากรป่าไม้

- มีเบาบางมาก



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งอาศัยคนในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกว่าเป็น “การบริการ” ในปัจจุบันแนวคิดการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจการค้าหรือแม้กระทั่ง หน่วยงานราชการต่างๆ ก็เห็นความสำคัญของการบริการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 34) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ดังนั้น การบริการประชาชนจึงหมายถึงการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552 : 101) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นงานจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการผลิตมีเป้าหมายที่(ลูกค้าทางอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ บริการบำรุงรักษา (Maintenance Service) เช่น บริการทำความสะอาด บริการรักษาความปลอดภัย การประกันอัคคีภัยต่างๆ บริการซ่อมแซม (Repair Service) เช่น การบริการซ่อมแซมเครื่องใช้เครื่องจักรต่างๆ และบริการให้คำแนะนำแก่ธุรกิจ (Business Advisory Service) เช่น สำนักงานกฎหมาย บริษัทโฆษณา บริษัทรับทำบัญชี

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นการแสดง หรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่อาจจะผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ การบริการเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือในสถานภาพของผู้บริโภคไปในทางใดทางหนึ่งการบริการต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขอย่างไม่จำกัดของผู้บริโภค

เลิฟล็อก (Lovelock. 2006 : 9) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ เป็นกิจกรรมในทางด้านเศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น กล่าวคือ เป็นการจ้างคนมาทำงานตามเวลาที่กำหนดชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้าเองหรือความต้องการของสิ่งของหรือทรัพย์สินอื่นๆ ของลูกค้าที่ผู้ซื้อเป็นคนรับผิดชอบกับสิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นลูกค้าบริการคาดหวังว่าจะได้รับคุณค่าจากการได้ใช้แรงงานทักษะที่ชำนาญ สิ่งอำนวยความสะดวกเครือข่ายระบบและเครื่องมือต่างๆ โดยปกติพวกเขาไม่สามารถเป็นเจ้าของกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มองเห็นซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนในการบริการนั่นเอง

มิลเลท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมอง



ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเล่ห์ เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 3) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการที่ภาครัฐพึงให้แก่ประชาชน โดยการให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นจากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยที่ผู้บริการสามารถรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับดังนั้น การให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติตามคำแนะนำ

ลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เตะเซคุปต์ (2543 : 23) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆโดยผู้ซื้ออาจ



กำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองได้รับแล้วจึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรง
กับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกจาก
ตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภค
การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการ
ผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มี
ข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินบริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมี
ผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลาง
ติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และ
ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน
ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน
แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลา
ของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผัน
แปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะ
มีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคารการบริการ
ในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็แตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มี
คุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้ง
การกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการ
ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความ
สม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือ
สำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเสียเปล่าที่ไม่อาจ
เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการ
จะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการ
ลูกค้าตามความต้องการ เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจสูญเสียเปล่าแต่หากจำเป็นต้อง
เตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาสมดุของลูกค้านั้นจำเป็นต้องมี
การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่
ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะ
เมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็
จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ
แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋ว เครื่องบิน
เดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบน



เครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่าถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery Activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำ (Performance) ใดๆ ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็จะต้องแก้ไขนาฬิกาตามความต้องการของลูกค้า
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมในด้านของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer Need and Want) หมายถึง มีความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการจากการศึกษาลักษณะการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถผลิตและเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้ามาเลือกซื้อได้ เมื่อมีผู้ให้บริการก็ต้องมีผู้รับบริการในคราวเดียวกัน โดยมีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20 - 21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการบริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ ไม่เกิดความทุกข์และความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนเรียกสถานบริการบางอย่างด้วยความสยดสยอง สะท้อนความไม่พอใจ ความอึดอัดลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น เรียกว่าสถานฆ่าสัตว์ โรงสุบเลือด หน่วยกระสือ ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนภาพลักษณ์ดังกล่าวเสีย มีบางคนลงงานไปทั้งวันเพื่อจะไปรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับการเรียบบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไปกล่าวคือ เนื่องจากสถานบริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขวักไขว่นั้นเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงอย่างยิ่ง ดังนั้นต้องหาวิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ หรือระบบอีเมลและหากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารหายทำบปพร่องจนต้องให้ผู้รับบริการมาเริ่มใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนต้องเสียเที่ยว หากเป็นในความบกพร่อง ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ต้องหาทางแก้ไข ขอโทษ หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะผู้เสียหายด้วยตนเองและสร้าง



ความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ ประชาชนจะไม่พอใจหากเจ้าหน้าที่ทำไม่รู้อารมณ์นึกกับความบกพร่องของตนเอง

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ กล่าวคือโดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ข้าวอาหารแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความคุ้นเคยกับการบริการกล่าวคือ โดยการจัดทำป้ายจะเป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รับบริการที่รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือจากระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น ไม่ได้เตรียมรูปถ่ายมา ไม่ได้ทำสำเนาบัตรประชาชนมา ลืมเอาภรรยามาลงนาม เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยบริการต่างก็รับรู้รับทราบตลอดเวลา และหลายหน่วยงานก็ได้เตรียมจัดระบบไว้รองรับแล้วเช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใด ที่ใกล้ที่สุดรับเรื่องไว้วางใจแล้วให้ภรรยามาลงนามโดยสามีไม่ต้องมาอีก จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173 - 174) เสนอว่าหลักการให้บริการที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องมาพิจารณาโดยรอบ จะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย



จากการศึกษาหลักการให้บริการที่ดี กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ การบริการที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ไม่รู้สีกว่ารอนาน มีความสะดวกมีความพร้อมในทุกๆ ด้าน มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นๆ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney. 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการ ก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

ทอมป์สัน , คูกและฮีท (Thompson , Cook & Heath . 2003 : 456-464) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือการบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์แสดงความรู้สึกการตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวฒนาธาดา (2554 : 45) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึง การให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความ มีไมตรีจิตในการบริการ



E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ โดยผู้รับบริการมีประเมินค่าตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิภาพ คือสิ่งที่เป็เครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิภาพมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิภาพขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547 : 4-5) ดังนี้

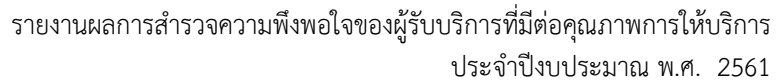
1. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ
2. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550 : 28) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 คิดพิจารณาจริงจังรู้จักบุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใ้รู้เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ทั้งนี้จะต้อง



1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา ต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด แต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีที่ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแท้จริง

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสมการบริการสะดวกรวดเร็วยตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น



2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสมเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นสนใจเอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสมอากาศ มีการถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น

3. การบริการจะเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้ บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างให้เห็น เช่น ทำแบบเฉื่อยชาชักช้าแบบเคยชินใช้ความรู้วิธีการเดิมโดยไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบและระบบงานที่ไม่ทันสมัยและขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชเพราะลูกค้าเท่านั้นที่เป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการการบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ และงานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ เป็นต้น

ความหมายการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความหมายการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548 : 226 - 227) ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ สนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนได้แก่ สถานที่และบุคคล ที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการช่องทางการ ให้บริการและผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 350) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความ อำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะเป็นการให้บริการ หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของ ประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่



ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐหรือเอกชนจัดให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคล มีหน้าที่เข้าไปดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นสำคัญ

ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

เกี่ยวกับความสำคัญของการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ศิริพงศ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2543 : 7) แบ่งความสำคัญของการบริการสาธารณะ ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในด้านความอำนาวยการ หรือในความหมายควบคุมของฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้ดำเนินการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสนอบริการสาธารณะส่วนใหญ่ ฝ่ายปกครองเข้าอำนาวยการจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศ การคลัง แต่มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจหมายให้องค์การของรัฐบาลหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้รับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปทำในกรณีเช่นนี้ ฝ่ายปกครองเป็นแต่เพียงผู้ดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนาวยการจัดทำเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ยังคงถือว่าอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองนั่นเอง

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ได้เสมอโดยกฎหมาย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คือ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยในการให้บริการนั้นมีข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ควบคุมการดำเนินกิจกรรมนั้นและหากทำนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดจะได้รับบทลงโทษ

การบริการประชาชน

เกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ (ปรัชญา เวสารัชช์. 2540 : 6 - 7) โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันไม่ได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม



เช่น กรณีการรับบริการผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า ชีบปึงเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญในขณะทีการบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีเงินรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้นเช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกับตัว นอกจากนั้นประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษเช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบในการรองรับบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาการบริการประชาชนสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนจากหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบริการมีลักษณะผูกขาดคือรัฐเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการบริการ ซึ่งเงื่อนไขในการบริการต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออก

อภินันท์ จันตะนิ (2547 : 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่ถูกค่าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548 : 172 - 173) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือมีทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ



แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษาพบว่าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานและความสำเร็จของงาน
2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สกอตต์ (Scott. 1970 : 124) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1. งานและความปรารถนาส่วนตัวควรมีความสัมพันธ์กัน
2. งานต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมีลักษณะดังนี้
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
 - 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Need-Hierarchy Theory) โดยตั้งอยู่บนสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่
 - 1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากระดับความต้องการ ขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
 - 1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาทดแทน
 - 1.3 เมื่อความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
 - 1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กันเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา
2. ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of need) มี 5 ระดับ ดังนี้
 - 2.1 ความต้องการทางกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ
 - 2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความเจริญก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ



2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการจะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง หรือมีชื่อเสียง (The Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

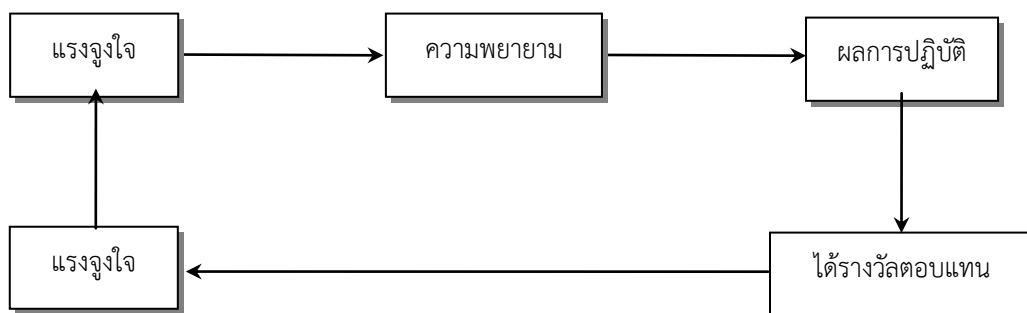
2.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตนเอง แต่ไม่สามารถหาแสวงหาได้

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่กล่าวมาข้างต้นว่า ความต้องการหรือความพึงพอใจของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง

กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดของ คีอทเลอร์ (Kotler. 2003 : 69)กล่าวไว้ว่า กระบวนการเกิดความพึงพอใจ เริ่มต้นจากผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายามในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้มาก โดยจะนำมาซึ่งการได้รับรางวัลมากขึ้นและจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ



ที่มา: คีอทเลอร์ (Kotler.2003 : 69)

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน นั่นคือ ผลการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยผลตอบแทนจะไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจ แต่จะผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน



การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

เนื่องจากความพึงพอใจ เป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การจะวัดว่าบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครื่องมือที่ช่วย ในการวัดทัศนคตินั้น ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้สรุปได้ดังนี้

ถวิล ธาราโรจน์ (2536 : 77-86) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่าในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกหรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดี ชอบ หรือพอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ หรือ ไม่พอใจ และการวัด ในลักษณะปริมาณ (Magnitude) ซึ่งเป็นความเข้มข้น ความรุนแรง หรือระดับทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง ซึ่งวิธีการนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการสังเกตเป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายกรณีเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยมีการเตรียมแผนงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อความอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบ ลิเคิร์ท (Likert Scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ศักดิ์ชัย ศิริปริชากุล (2545 : 23) กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการบริการ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต โดยการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังรับบริการ เช่น กิริยาท่าทาง สีหน้า เป็นต้น โดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนแน่นอน จึงจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง



การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ. 2554 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า
บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตาม
ลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความ
เพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มี
ความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ศักดิ์ชัย ศิริปรัชากุล (2545 : 18) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่
ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของ
กิจกรรมบริการต่างๆ
2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของบริการที่ต่อเนื่องกัน
ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายของงาน
3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ โดย
ความพึงพอใจที่เกิดจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อเป็นรูปความรู้สึกสะท้อน
ออกมา

ชนานุช วิชิตะกุล (2546 : 20 - 21) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้
ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ
บริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง
เท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการบริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติใน
ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่า
การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผล
เลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี
ลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the
geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่
เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่
เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่
ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้



5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหนึ่ง พบว่าการบริการของรถกู้ภัย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.96 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสอง พบว่า แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.79 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสาม พบว่า ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.61 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสี่ พบว่าส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับห้า พบว่าการรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่าง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเจ็ด พบว่า พุดจาไฟระเระ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับแปด พบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับเก้า พบว่าให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ อันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ให้ดียิ่งขึ้นจึงควรมุ่งไปในประเด็นที่มีค่าคะแนนผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 390 คน โดยมีตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า มากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา



ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะใน คูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคูระบายน้ำเพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

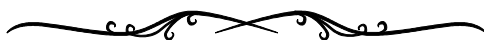
สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริมปภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดงตาล จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้



ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาพรวมและด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ผุสดี แสนเสนาะ. (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T – Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการ



วิธีดำเนินการ

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3,316 คน จาก 8 หมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย บ้านลิ้งสอง บ้านมะค่า บ้านหนองโน บ้านหนองหว้า บ้านแท่น บ้านไต้ บ้านโปงลาง บ้านหนองพลวง

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้น คณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane.1973 : 125) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรหรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (sampling error)} \\ \text{แทนค่าในสูตร} \quad & \frac{3,301}{1+ 3,301 (0.05)^2} \\ &= \frac{3,301}{9.25} \end{aligned}$$



$$= 356.86 \cong 357$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ โดยในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รวมเป็น 357 คน หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นที่ประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง เป็นคำถามปลายเปิด จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม



3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 357 คน เพื่อให้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงในการสรุปผล ทีมผู้สำรวจจะเดินแจกแบบสอบถามและรอกเก็บคืน ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจหรืออ่านหนังสือไม่ออก หรืออ่านลำบาก ผู้สำรวจก็จะอ่านให้ฟัง และกากบาทเครื่องหมายในแบบสอบถาม ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลโดยการเข้าพบตามบ้าน หรือที่สาธารณะจนได้ตัวอย่างครบตามกลุ่มตัวอย่าง

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบล โพนทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยการคำนวณหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทอง แล้วแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100-103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความหมายว่า มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความหมายว่า มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความหมายว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความหมายว่า น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความหมายว่า น้อยที่สุด

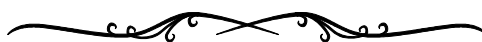
2. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทองนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้



ตารางที่ 3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง



บทที่ 4

ผลการศึกษา



ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ซึ่งผลการศึกษานี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

4.4 ผลประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

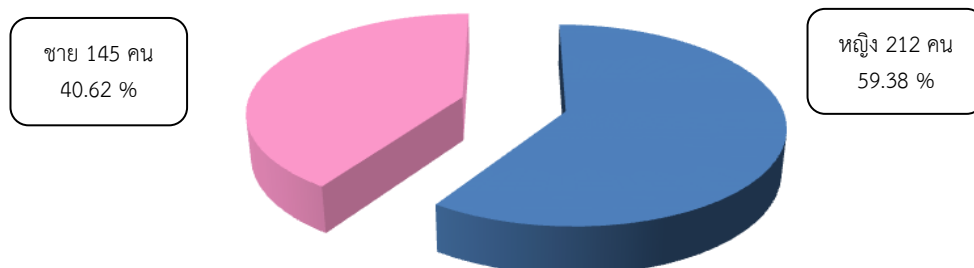
4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ



4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

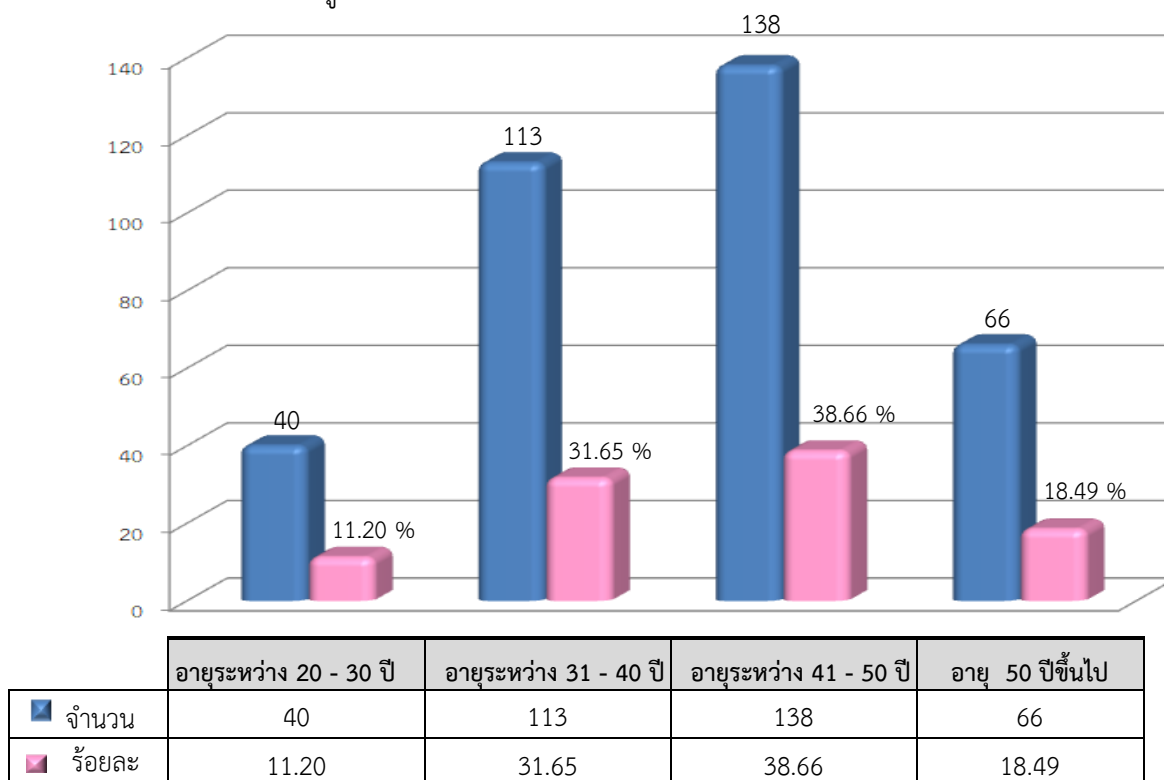
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.38 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.62 รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 38.66 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.65 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.49 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

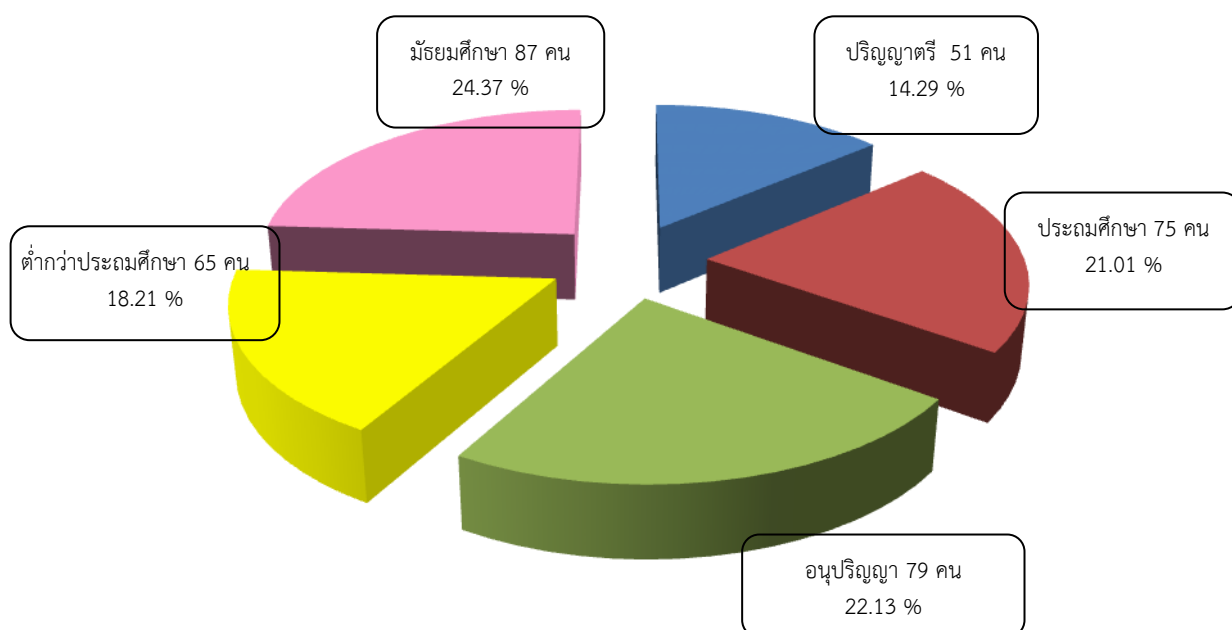


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ



4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.37 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.13 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.01 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.21 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภาพ



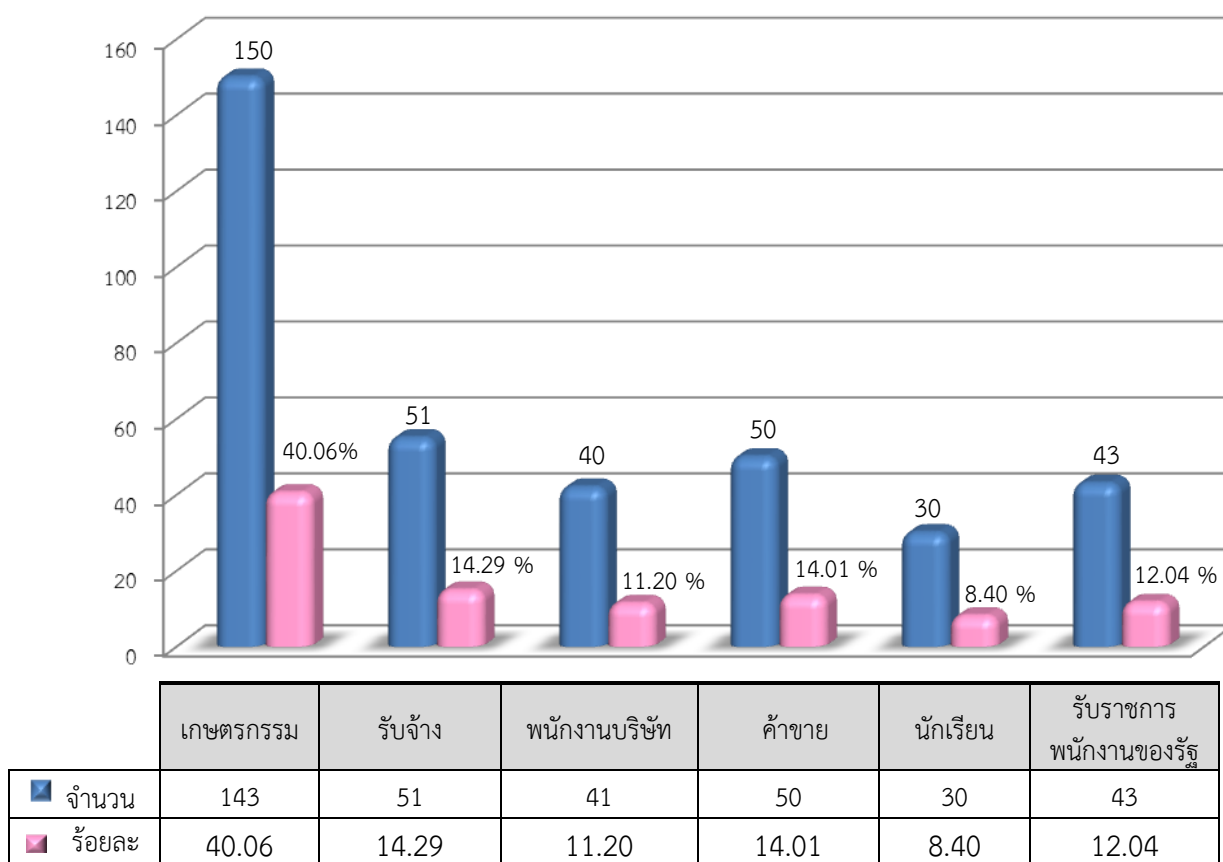
แผนภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา





4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.06 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.29 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.01 ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 12.04 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.20 และร้อยละ 8.40 เป็นนักเรียน รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



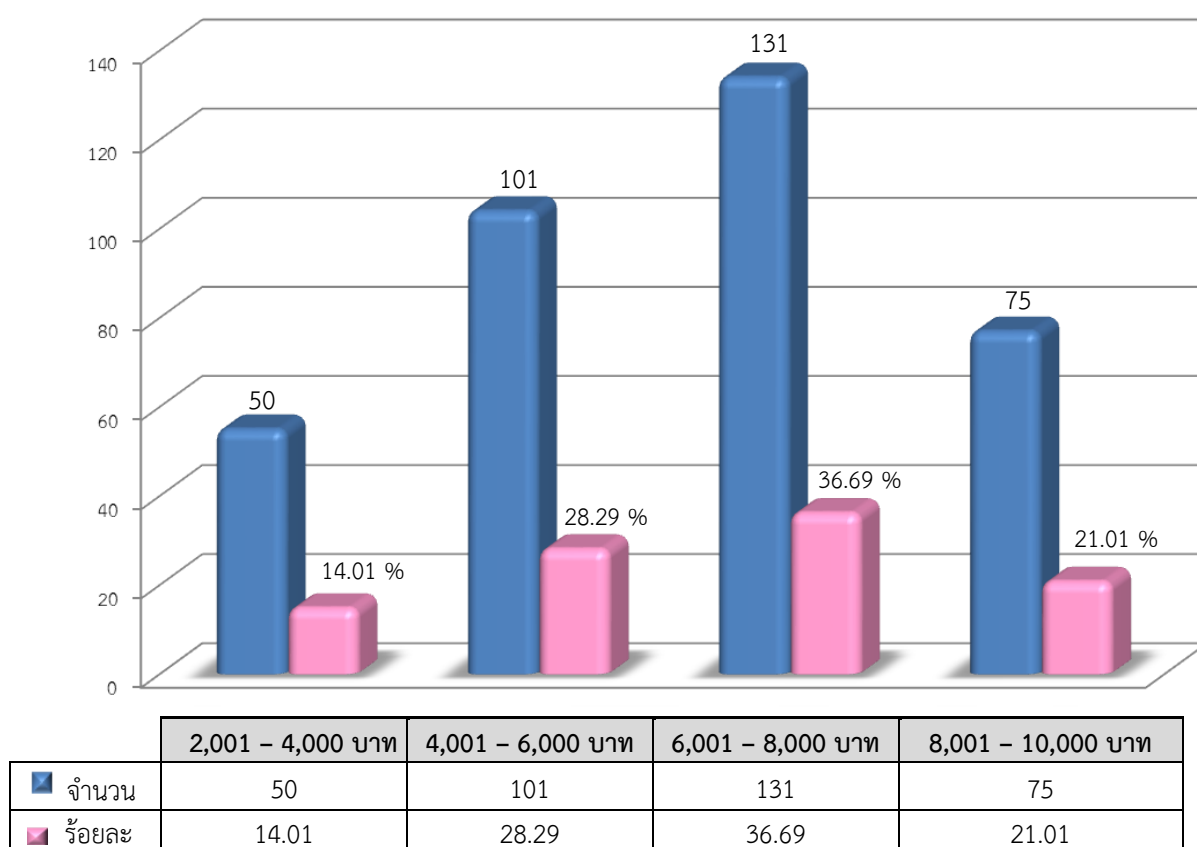
แผนภูมิที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ





4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.69 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 6,001– 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้ อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.29 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 8,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.01 และร้อยละ 14.01 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 2,001 – 4,000 บาท รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

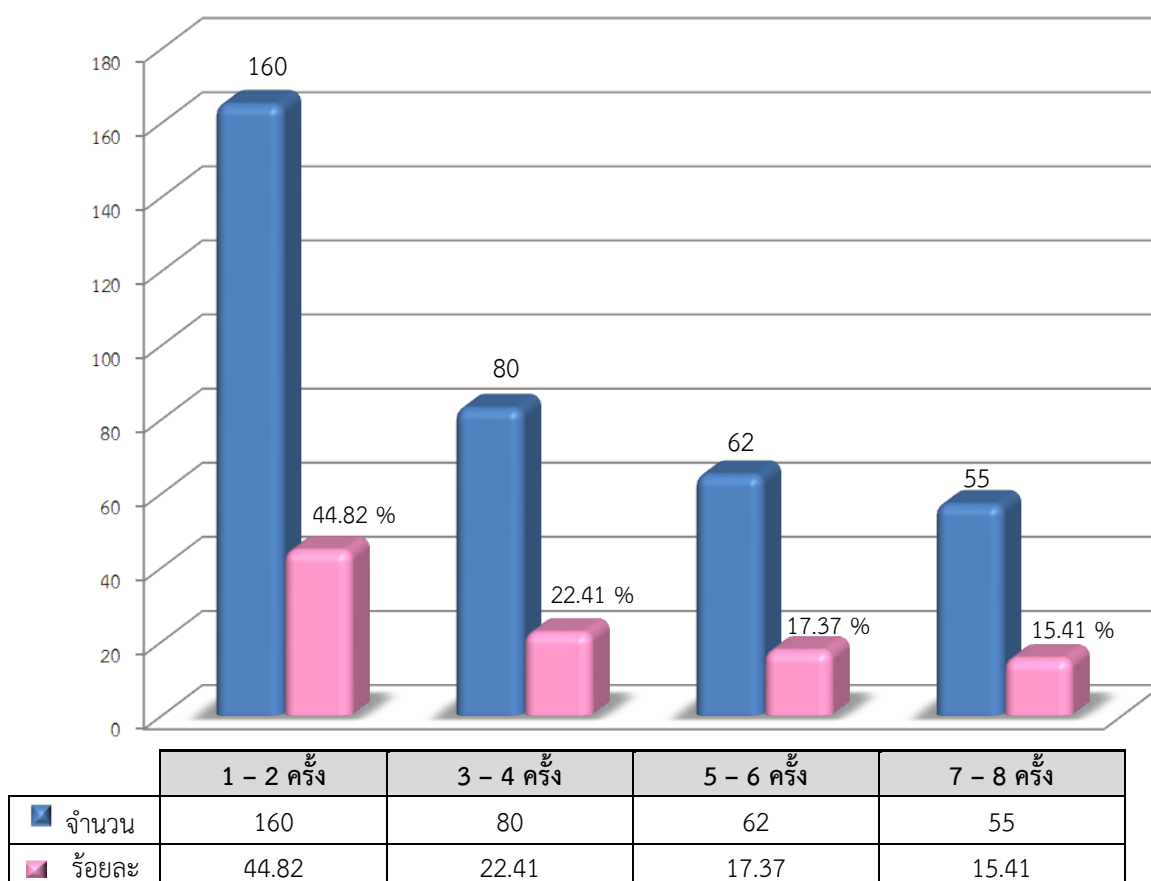




4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.82 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.41 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 17.37 และเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 15.41 รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ

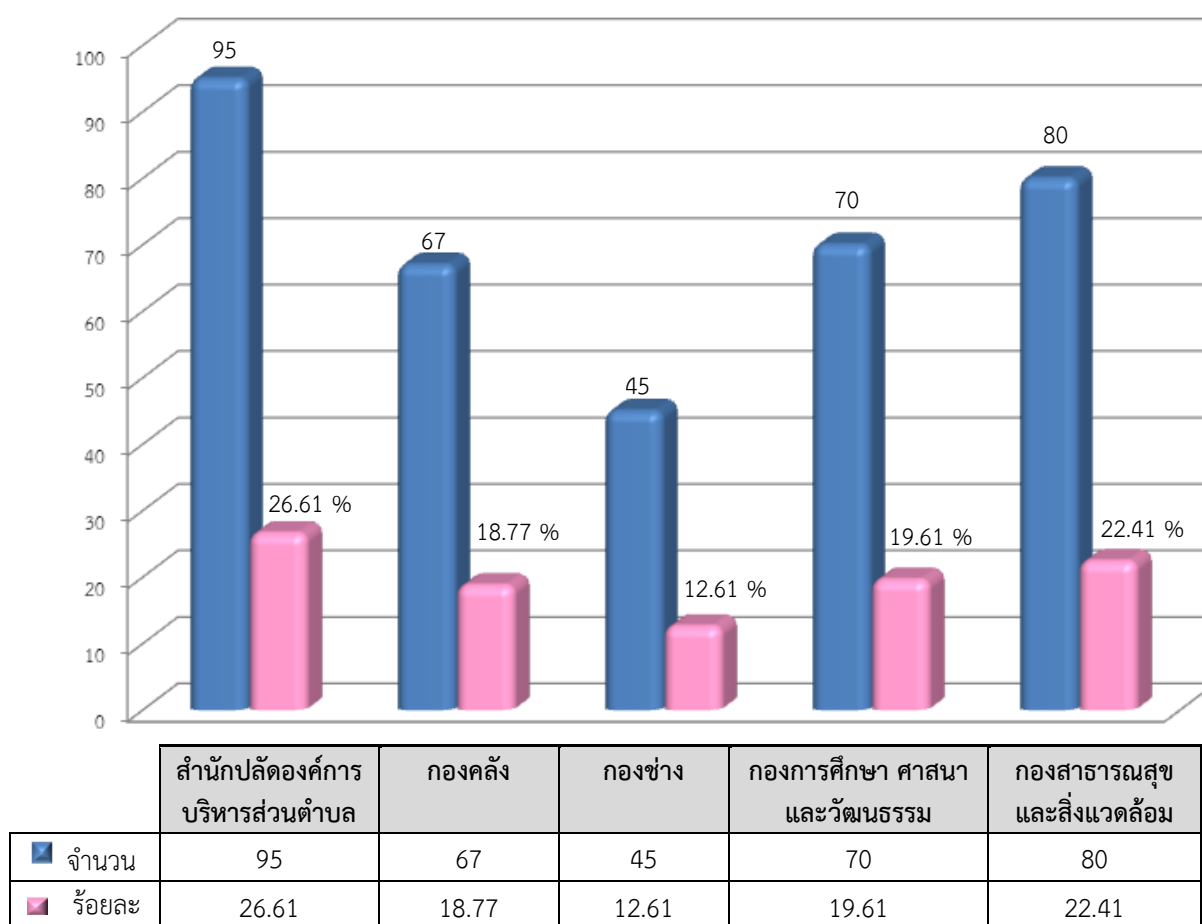


แผนภูมิที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ



4.2.2 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.61 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 22.41 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 19.61 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 18.77 และร้อยละ 12.61 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน
ที่มาติดต่อขอรับบริการ



ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตาราง

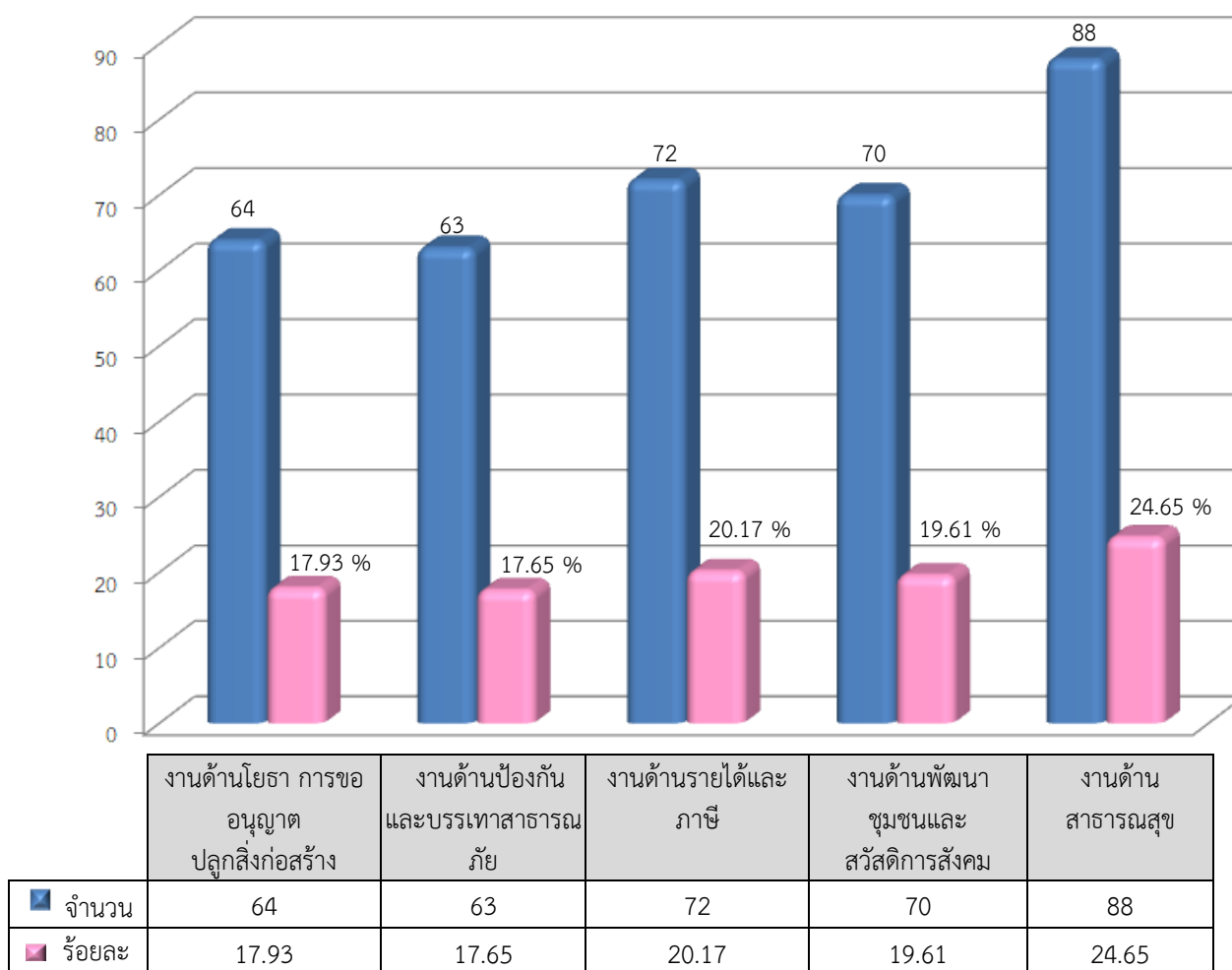
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ตีตประกาศต่างๆ	142	34.47
การบอกเล่าจากผู้นำชุมชน	147	35.68
เสียงตามสาย	123	29.85
รวม	412	100.00

A group of people are sitting on a wooden bench outdoors. On the left, a man in a grey and yellow polo shirt is looking towards the right. Next to him, a woman in a grey t-shirt and jeans is gesturing with her right hand towards a young boy. The boy is wearing a grey long-sleeved shirt and a hat. To his right, a young girl in a pink shirt and blue shorts is sitting. The background features a wooden fence and some greenery.



4.2.4 งานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.65 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาซึ่งมาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 20.17 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 19.61 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 17.93 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 17.65 รายละเอียดดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง



4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพหนอง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.62	96.39	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.66	95.98	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.61	96.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.67	96.05	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.69	95.77	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.65	96.13	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด
คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็น
ร้อยละ 96.44 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็น
ร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
95.98 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
95.77 ตามลำดับ





4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงาน

4.3.2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.57	97.05	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.77	95.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.76	96.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.86	95.51	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	0.79	96.18	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.76	96.05	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

4.3.2.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.76	95.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.73	95.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.63	96.32	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.57	96.51	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.77	95.63	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.68	95.98	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมของกองคลังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คือด้านช่องทางการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

4.3.2.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.65	96.18	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.66	95.75	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.59	96.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.56	96.06	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.77	0.68	95.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.61	96.02	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ





4.3.2.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.44	96.76	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.60	95.87	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.56	96.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.68	96.22	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.62	95.81	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.58	96.23	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

4.3.2.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.65	96.55	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.72	96.05	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.62	97.08	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.61	96.47	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.68	96.07	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.65	96.48	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ



4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองที่ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหาร จำแนกตามงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองที่สำคัญได้แก่

- 1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
- 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.84	95.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.70	96.29	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.66	96.91	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.65	96.59	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.73	95.81	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.73	96.05	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ



2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.69	96.03	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.69	96.12	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.70	96.05	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.67	96.13	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.71	95.89	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.69	96.04	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด
คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมามี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้าน
คุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.64	96.94	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.72	96.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.80	96.08	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.88	94.82	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.75	95.79	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.76	96.02	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมในการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับ
“มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.58	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.67	95.92	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.41	96.78	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.58	96.47	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.71	95.03	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.60	96.02	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82
คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านช่องทาง
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ





5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

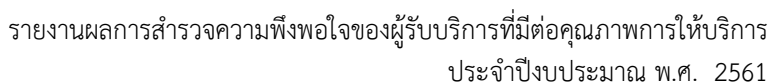
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	97.45	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	96.13	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.03	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.62	95.69	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.45	96.05	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.42	96.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ





4.3.4.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.89	0.53	97.75	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.90	0.56	97.98	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.89	0.61	97.75	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.94	0.38	98.88	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.92	0.43	98.43	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.73	0.69	94.61	มากที่สุด
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.75	0.71	95.06	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	4.80	0.66	95.96	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.66	0.93	93.26	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.88	0.62	97.53	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศต่างๆ	4.84	0.64	96.85	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.74	0.82	94.83	มากที่สุด
5. ระบบเสียงตามสาย	4.75	0.86	95.06	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.70	0.87	93.93	มากที่สุด
7. ระบบโทรศัพท์	4.84	0.66	96.85	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	4.73	0.78	94.61	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.72	1.01	94.38	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพความเรียบร้อย	4.73	1.01	94.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.75	0.73	95.06	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.42	99.10	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับ บริการ	4.87	0.73	97.30	มากที่สุด
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชน ที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.91	0.60	98.20	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การ บริหารส่วนตำบล	4.82	0.83	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.67	1.05	93.48	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย	4.83	0.79	96.63	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.80	0.84	95.96	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ	4.79	0.80	95.73	มากที่สุด
4.2 บริการน้ำดื่ม	4.69	1.02	93.71	มากที่สุด
4.3 หนังสือพิมพ์	4.87	0.73	97.30	มากที่สุด
4.4 ห้องน้ำ	4.88	0.67	97.53	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.76	0.89	95.28	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.78	0.93	95.51	มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ ให้บริการ	4.74	0.90	94.83	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล	4.73	0.86	94.61	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.89	0.55	97.75	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ	4.70	1.05	93.93	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.83	0.79	96.63	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.82	0.83	96.40	มากที่สุด
5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.85	0.63	97.08	มากที่สุด
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.87	0.66	97.30	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	4.71	1.02	94.16	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	4.80	0.76	96.05	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.96 รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 และแบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ตามลำดับ





4.3.4.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของกองคลัง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.79	0.81	95.86	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.75	0.78	94.94	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.78	95.17	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.76	0.78	95.17	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.74	0.78	94.71	มากที่สุด
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.78	0.89	95.63	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการโดยรวมของกองคลัง	4.72	0.74	94.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.86	0.65	97.24	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.75	0.80	94.94	มากที่สุด
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.72	0.74	94.48	มากที่สุด
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.71	0.86	94.25	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.80	0.78	96.09	มากที่สุด
7. ระบบโทรศัพท์	4.80	0.78	96.09	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองคลัง	4.78	0.69	95.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.85	0.62	97.01	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.87	0.55	97.47	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.86	0.61	97.24	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.83	0.53	96.55	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.82	0.60	96.32	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.74	94.48	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองคลัง	4.79	0.76	95.86	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.87	0.55	97.47	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย	4.85	0.47	97.01	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.80	0.61	96.09	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการให้บริการ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ	4.83	0.53	96.55	มากที่สุด
4.2 บริการน้ำดื่ม	4.82	0.60	96.32	มากที่สุด
4.3 หนังสือพิมพ์	4.80	0.61	96.09	มากที่สุด
4.4 ห้องน้ำ	4.82	0.56	96.32	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.86	0.61	97.24	มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.82	0.56	96.32	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของกองคลัง	4.78	0.69	95.63	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.80	0.68	96.09	มากที่สุด
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.78	0.77	95.63	มากที่สุด
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.79	0.76	95.86	มากที่สุด
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.79	0.76	95.86	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกองคลัง	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของกองคลัง	4.80	0.68	95.98	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ 2) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คือ 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย 3) สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และ 2) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย ตามลำดับ





4.3.4.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของกองช่าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.65	97.24	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.78	94.94	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เท่าเทียมกัน	4.80	0.78	96.09	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	0.55	96.42	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.69	95.63	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองช่าง	4.82	0.55	96.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.82	0.55	96.42	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.78	0.69	95.64	มากที่สุด
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.78	0.69	95.63	มากที่สุด
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.82	0.72	96.42	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.80	0.78	96.09	มากที่สุด
7. ระบบโทรศัพท์	4.78	0.69	95.63	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองช่าง	4.78	0.69	95.64	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.65	96.00	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.50	97.91	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.72	95.27	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.91	0.54	98.21	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.54	97.61	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองช่าง	4.76	0.72	95.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.85	0.47	97.01	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ	4.80	0.61	96.09	มากที่สุด
3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.79	0.86	95.82	มากที่สุด
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก				
4.2 มีน้ำดื่ม บริการประชาชนที่มาใช้บริการ	4.80	0.61	96.09	มากที่สุด
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์	4.82	0.56	96.32	มากที่สุด
5. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ	4.78	0.53	95.64	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของกองช่าง	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.80	0.68	96.09	มากที่สุด
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.78	0.77	95.63	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกองช่าง	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของกองช่าง	4.80	0.61	96.02	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ





4.3.4.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.79	0.73	95.89	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.76	0.67	95.24	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.88	0.44	97.53	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน	4.93	0.25	98.63	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.84	0.37	96.71	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.71	0.86	94.29	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.84	0.37	96.71	มากที่สุด
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.82	0.63	96.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้ชัดเจน	4.89	0.36	97.81	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.71	0.86	94.29	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	4.84	0.37	96.71	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการเท่าเทียมกัน	4.89	0.31	97.81	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.88	0.44	97.53	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.86	94.29	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.85	0.64	96.99	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.84	0.60	96.73	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย	4.95	0.34	99.08	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	0.72	96.16	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ	4.71	0.86	94.29	มากที่สุด
4.2 บริการน้ำดื่ม	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
4.3 หนังสือพิมพ์	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.82	0.74	96.32	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.66	1.03	93.16	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือเอกสารให้ความรู้	4.86	0.58	97.26	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.85	0.64	96.99	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.86	0.58	97.26	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ	4.92	0.28	98.36	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.66	1.03	93.16	มากที่สุด
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.75	0.8	94.91	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.81	0.58	96.23	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด ”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.96 รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน ตามลำดับ





4.3.4.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.93	0.47	98.65	มากที่สุด
2. แนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย เหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.66	1.02	93.26	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการ	4.92	0.53	98.43	มากที่สุด
4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.97	0.25	99.38	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	4.85	0.57	96.92	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.66	1.02	93.26	มากที่สุด
7. แบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.92	0.53	98.43	มากที่สุด
8. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.69	1.08	93.71	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.82	0.71	96.32	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.69	1.08	93.71	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ	4.75	0.86	95.06	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.87	0.73	97.30	มากที่สุด
5. ระบบเสียงตามสาย	4.75	0.70	95.00	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.91	0.49	98.16	มากที่สุด
7. ระบบโทรศัพท์	4.82	0.60	96.32	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.83	0.55	96.55	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.85	0.62	97.01	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.90	0.50	97.91	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.86	0.61	97.24	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.73	0.98	94.63	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.54	97.61	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	4.93	0.47	98.65	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.89	0.47	97.85	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.92	0.53	98.43	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.75	94.91	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.83	0.69	96.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.85	0.47	97.01	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ	4.80	0.61	96.09	มากที่สุด
3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม	4.81	0.63	96.12	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.79	0.86	95.82	มากที่สุด
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย				
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ	4.76	0.75	95.26	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรศัพท์	4.72	0.81	94.47	มากที่สุด
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ มีความเพียงพอ	4.89	0.47	97.85	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ	4.83	0.79	96.63	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.97	0.25	99.38	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.78	0.69	95.63	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. มีการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้านสาธารณสุข	4.97	0.23	99.47	มากที่สุด
2. การส่งเสริมและสนับสนุน อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้ทำงานอย่างมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดี	4.76	0.76	95.26	มากที่สุด
3. การจัดระบบส่งเสริมสุขภาพประชาชนเพื่อการพึ่งพาตนเอง ของประชาชนสู่การมีสุขภาพที่ดี	4.75	0.79	95.00	มากที่สุด
4. การควบคุมป้องกันมิให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ	4.73	0.96	94.61	มากที่สุด
5. จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	4.78	0.77	95.62	มากที่สุด
6. การดำเนินงานในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค	4.92	0.53	98.43	มากที่สุด
7. การฟื้นฟูสุขภาพประชาชนในเขตพื้นที่	4.72	0.81	94.47	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.79	0.55	95.73	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.82	0.65	96.48	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปนทอง ภาพรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) มีการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้านสาธารณสุข 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ 3) การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.97 รองลงมาคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คือ 1) มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และ 2) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คือ 1) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการ 2) การดำเนินงานในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค 3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และ 4) มีแบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ

4.3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองที่ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหาร จำแนกตามงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองที่สำคัญได้แก่

- 1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
- 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.74	0.91	94.74	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.79	95.71	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.79	95.71	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.75	0.87	95.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	0.79	95.71	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.70	0.97	93.95	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
7. ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร/พื้นที่ก่อสร้างรวดเร็ว	4.74	0.91	94.74	มากที่สุด
8. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง	4.72	0.87	94.47	มากที่สุด
9. ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาตถูกต้องสนองความต้องการของประชาชน	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.75	0.87	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.79	0.79	95.71	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
4. ระบบเสียงตามสาย	4.85	0.63	96.90	มากที่สุด
5. ระบบโทรศัพท์	4.87	0.51	97.38	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.70	0.97	93.95	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.91	0.57	98.16	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.31	99.05	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.77	96.19	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือ	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.77	96.19	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	0.67	96.67	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.80	0.72	95.95	มากที่สุด
2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย	4.80	0.77	96.05	มากที่สุด
3. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับ อุปกรณ์การใช้จ่ายด้านการบริการงานขออนุญาตก่อสร้าง และขุดดินถมดิน	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
4. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ในการติดต่อราชการ	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.75	0.85	95.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการงานโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.70	0.97	93.95	มากที่สุด
2. ความเสมอภาคในการให้บริการของงานโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	0.83	95.53	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.72	0.87	94.47	มากที่สุด
4. การตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง ตรวจสอบ สภาพสาธารณะ ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง	4.74	0.84	94.74	มากที่สุด
5. การตรวจพิจารณาแบบแปลนถูกต้องสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง	4.81	0.80	96.19	มากที่สุด
6. การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นรวดเร็ว ชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด	4.86	0.52	97.14	มากที่สุด
7. ประสิทธิภาพการก่อสร้างสร้างถนนและการก่อสร้าง ผิวจราจร	4.88	0.39	97.62	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพ การให้บริการของงานโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.63	96.84	มากที่สุด
ภาพรวมการบริการงานโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.80	0.73	96.05	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโปงลาง ภาพรวมของการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.95 รองลงมาคือ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.82	0.71	96.32	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.87	0.55	97.37	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.80	0.67	96.05	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่า เทียมกัน	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.75	0.95	95.00	มากที่สุด
8. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
9. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย อุทกภัย	4.82	0.72	96.32	มากที่สุด
10. การจัดเตรียมความพร้อม ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากร	4.75	0.95	95.00	มากที่สุด
11. การควบคุมกำกับดูแลป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.88	0.59	97.63	มากที่สุด
12. การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ตลอด 24 ชั่วโมง	4.91	0.57	98.16	มากที่สุด
13. การสำรวจความเสียหายและความต้องการ ด้านต่าง ๆ จัดทำบัญชีผู้ประสบภัย	4.89	0.53	97.89	มากที่สุด
14. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงาน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แจ้งข่าว ฝ้าระวังและ เตือนภัย	4.83	0.74	96.58	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
15. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.90	95.79	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.76	0.56	95.26	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.79	0.50	95.79	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ	4.87	0.38	97.37	มากที่สุด
4. ระบบเสียงตามสาย	4.82	0.51	96.32	มากที่สุด
5. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.84	0.43	96.84	มากที่สุด
6. ระบบโทรศัพท์	4.75	0.70	95.00	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.76	95.26	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.87	0.41	97.37	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.82	0.60	96.32	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.82	0.60	96.32	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.83	0.60	96.58	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.23	99.47	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.80	0.61	96.05	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.88	0.40	97.63	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.82	0.60	96.32	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	0.47	98.68	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.53	96.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ การเดินทางไปรับบริการ	4.76	0.75	95.26	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย	4.72	0.81	94.47	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.74	0.79	94.74	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ				
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ	4.75	0.79	95.00	มากที่สุด
4.2 บริการน้ำดื่ม	4.89	0.64	97.89	มากที่สุด
4.3 หนังสือพิมพ์	4.86	0.72	97.11	มากที่สุด
4.4 ห้องน้ำ	4.91	0.49	98.16	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	4.86	0.67	97.11	มากที่สุด
6. มีการงานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและ ระงับสาธารณภัยต่าง ๆ	4.96	0.34	99.21	มากที่สุด
7. มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานสำหรับการให้บริการ	4.82	0.67	96.32	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.83	0.66	96.58	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.92	0.48	98.42	มากที่สุด
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.72	0.62	94.47	มากที่สุด
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.82	0.39	96.32	มากที่สุด
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.78	0.51	95.53	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.80	0.49	96.05	มากที่สุด



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมของการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับ “มากที่สุด”



3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.82	0.69	96.32	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.96	0.34	99.21	มากที่สุด
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.71	0.92	94.21	มากที่สุด
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.71	96.05	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม กัน)	4.71	0.92	94.21	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.91	0.57	98.16	มากที่สุด
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.95	0.46	98.95	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานด้านรายได้และ ภาษี	4.92	0.48	98.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.87	0.66	97.37	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.82	0.76	96.32	มากที่สุด
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติด ประกาศ	4.86	0.63	97.11	มากที่สุด
4. ระบบเสียงตามสาย	4.91	0.57	98.16	มากที่สุด
5. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.80	0.85	96.05	มากที่สุด
6. ระบบโทรศัพท์	4.78	0.83	95.53	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี	4.79	0.75	95.79	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน	4.84	0.67	96.84	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.86	0.63	97.11	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	0.79	96.58	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.78	0.86	95.53	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.84	95.79	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	4.82	0.81	96.32	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.82	0.81	96.32	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.83	0.79	96.58	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.69	96.84	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี	4.64	1.13	92.89	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.66	1.10	93.16	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ	4.76	0.88	95.26	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.82	0.58	96.32	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ ที่นั่งพัก บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.62	1.13	92.37	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ /ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.71	0.96	94.21	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.71	0.91	94.21	มากที่สุด
7. จัดเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการในสถานที่	4.82	0.80	96.32	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.83	0.64	96.58	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี	4.75	0.95	95.00	มากที่สุด



คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.75	0.95	95.00	มากที่สุด
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.80	0.80	96.05	มากที่สุด
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.82	0.72	96.32	มากที่สุด
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.87	0.44	97.37	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.70	0.92	93.95	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี	4.80	0.63	96.05	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี	4.80	0.76	96.02	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง ภาพรวมของการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.96 รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของงานจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ตามลำดับ





4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.75	0.87	95.00	มากที่สุด
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.74	0.91	94.74	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการบริการ	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.90	0.58	98.08	
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน	4.91	0.34	98.13	มากที่สุด
8. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.80	0.53	95.95	มากที่สุด
9. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.86	0.63	97.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	4.79	0.78	95.73	มากที่สุด
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
4. มีการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.79	0.76	95.86	มากที่สุด
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.76	0.82	95.17	มากที่สุด
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่	4.82	0.66	96.43	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการ ให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.67	96.00	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.79	0.55	95.73	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.86	0.35	97.23	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.40	96.80	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปใช้บริการ	4.80	0.67	96.00	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ	4.86	0.63	97.23	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ	4.85	0.57	96.92	มากที่สุด
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย				
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ	4.71	0.86	94.29	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์	4.86	0.35	97.23	มากที่สุด
4.4 ห้องน้ำ	4.80	0.67	96.00	มากที่สุด
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.86	0.35	97.23	มากที่สุด
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ	4.88	0.38	97.54	มากที่สุด
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.65	95.95	มากที่สุด
9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.79	0.81	95.79	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.67	96.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.79	0.76	95.86	มากที่สุด
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.82	0.56	96.32	มากที่สุด
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.80	0.67	96.00	มากที่สุด
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.77	0.78	95.37	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.75	0.87	95.00	มากที่สุด
6. มีการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
7. มีการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีรายได้	4.72	0.83	94.47	มากที่สุด
8. มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ เช่น เพื่อการประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
9. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสตรีให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
10. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
11. มีการสนับสนุนกิจกรรมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพ แจกผ้าห่มกันหนาว	4.71	0.86	94.29	มากที่สุด
12. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมสงเคราะห์ผู้พิการ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ อบรมอาชีพ	4.75	0.76	94.98	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
13. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษภัยของยาเสพติด	4.72	0.94	94.41	มากที่สุด
14. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
15. ส่งเสริมประเพณีอันดีงามและกิจกรรมทางศาสนา	4.74	0.8	94.87	มากที่สุด
16. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.96	93.79	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.80	0.60	96.02	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ตามลำดับ





ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	4.72	0.45	94.46	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	4.86	0.35	97.23	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	4.74	0.44	94.77	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.46	94.15	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.78	0.41	95.69	มากที่สุด
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.82	0.39	96.31	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.95	0.37	99.08	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข	4.82	0.39	96.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย	4.63	0.89	92.62	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.48	97.54	มากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	4.83	0.55	96.62	มากที่สุด
4. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.86	0.50	97.23	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข	4.72	0.67	94.46	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.72	0.67	94.46	มากที่สุด
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.86	0.46	97.23	มากที่สุด
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.83	0.38	96.62	มากที่สุด
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.89	0.31	97.85	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.74	0.44	94.77	มากที่สุด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.82	0.42	96.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ภาพรวมการให้บริการงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับ“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คือ 1) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คือ มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตามลำดับ





4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพหนอง ในครั้งนี้จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมและ
ครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองที่สำคัญได้แก่

- 1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
- 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.39	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	95.98	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.44	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.05	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	95.77	10
ภาพรวม	4.81	96.13	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ได้
คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.44 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 และด้านคุณภาพการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความ พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.77 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบ
เกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	95.24	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.29	10
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.84	96.91	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.59	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	95.81	10
ภาพรวม	4.80	96.05	10

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้
คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง โดยในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับ
ความพึงพอใจร้อยละ 96.91 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับ
ความพึงพอใจร้อยละ 96.59 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึง
พอใจร้อยละ 96.29 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ
95.81 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจร้อยละ
95.24 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.03	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.12	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.05	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.13	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	95.89	10
ภาพรวม	4.80	96.04	10

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.04
โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับ
ความพึงพอใจร้อยละ 96.13 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับ
ความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.05 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความ
พึงพอใจร้อยละ 96.03 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.89 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
ของงานด้านรายได้และภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	96.94	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.62	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.08	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.82	9
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	95.79	10
ภาพรวม	4.80	96.02	10

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.94 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.62 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.79 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.82 เมื่อคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 9





4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	95.92	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.78	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.47	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	95.03	10
ภาพรวม	4.80	96.02	10

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.78 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.92 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





5) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
ของงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.45	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.13	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.03	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.69	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	96.05	10
ภาพรวม	4.82	96.38	10

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.38 โดยได้คะแนน
เทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

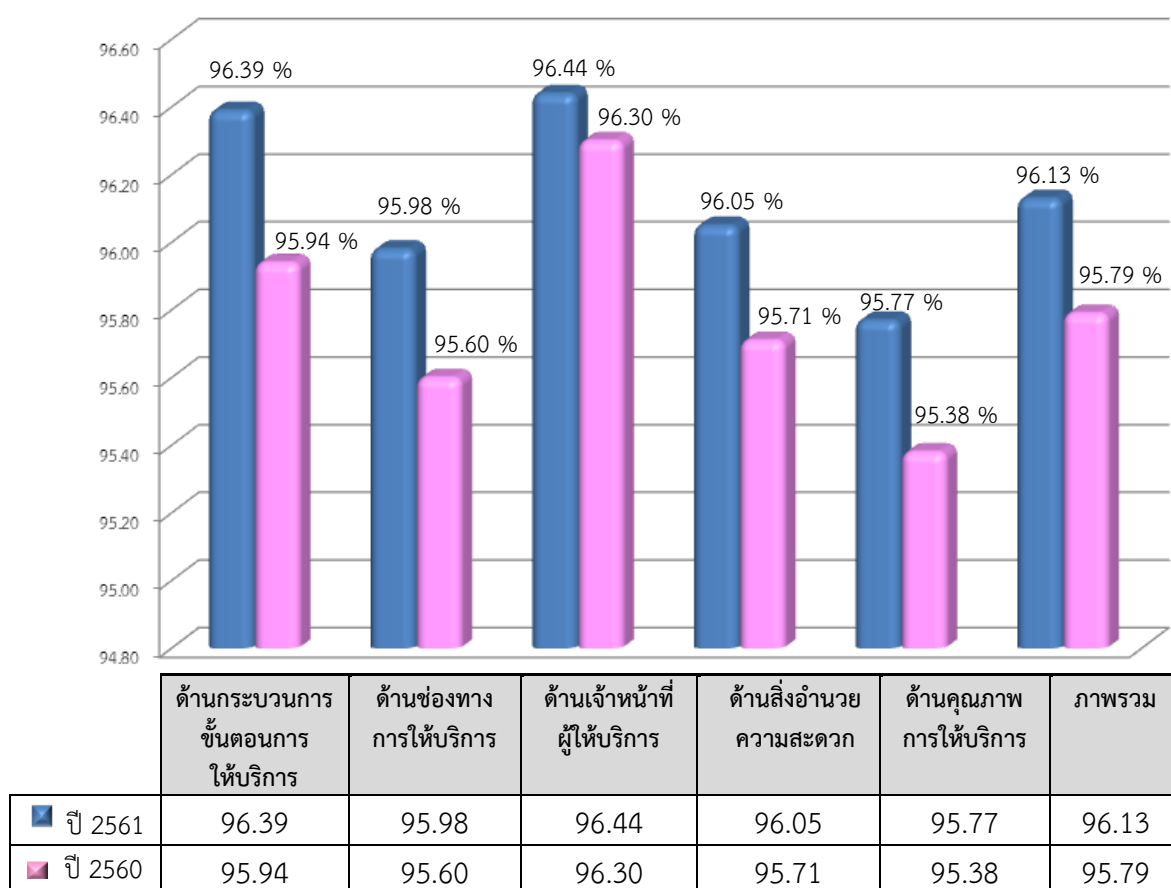
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.87 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.45 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความ
พึงพอใจร้อยละ 96.05 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ
96.03 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.69
ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



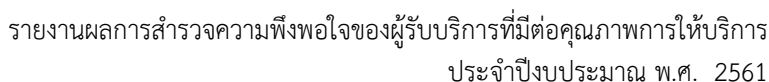


เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.79 เป็นร้อยละ 96.13

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.30 เป็นร้อยละ 96.44 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.94 เป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.17 เป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.98 และด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.38 เป็นร้อยละ 95.77 ตามลำดับ แสดงผลการพัฒนาดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 -2561



- 1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05
- 2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.04
- 3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02
- 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02
- 5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.38

Question Type	Percentage of Correct Answers
Multiple choice	96.05 %
True/False	96.04 %
Fill in the blank	96.02 %
Short answer	96.02 %
Essay	96.38 %
Open-ended	96.10 %

งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านรายได้ และภาษี	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข	เทียบเกณฑ์ มาตรฐานตาม มิติที่ 2
96.05	96.04	96.02	96.02	96.38	96.10

แผนภูมิที่ 4.8 แสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2



4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่เน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและถนนตามตรอก ซอยต่างๆ ให้เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณทางโค้งและจุดเสี่ยงต่างๆ
2. วางแผนดำเนินโครงการด้านบริการรถเก็บขยะพร้อมทั้งมีถังขยะแจกตามบ้าน หรือวางตามจุดต่างๆ
3. วางระบบท่อระบายน้ำภายในหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกจุด และในส่วนที่มีท่อระบายน้ำแล้วควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาฝาท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น
4. หาแนวทางการแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากคุณภาพน้ำยังไม่ค่อยสะอาด



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา



สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง กลุ่มตัวอย่าง 357 คน จากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,301 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจ คือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ 59.38 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.62 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 38.66 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.65 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.49 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.20 และร้อยละ 24.37 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญา คิดเป็นร้อยละ 22.13 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.01 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.21 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.06 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.29 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.01 ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 12.04 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.20 และร้อยละ 8.40 เป็นนักเรียน ซึ่งร้อยละ 36.69 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001- 8,000 บาท รองลงมาคือมีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.29 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.01 และร้อยละ 14.01 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 - 4,000 บาท



5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 357 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.82 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.41 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 17.37 และเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 15.41

ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.61 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 22.41 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 19.61 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 18.77 และร้อยละ 12.61 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.65 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาซึ่งมาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 20.17 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 19.61 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 17.93 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 17.65 ตามลำดับ

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.44 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.77 ตามลำดับ



5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามโครงสร้าง การบริหาร

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมของกองคลังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คือด้านช่องทางการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

1.3) กองช่าง

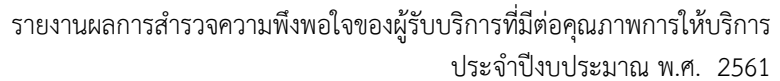
ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทอง ภาพรวมกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

- 2.1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
- 2.4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปงทอง ภาพรวมในการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิทอง ภาพรวมการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.44 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.98 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.77 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านโยธา การขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง โดยในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.91 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.59 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.81 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.04 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.13 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความ



พึงพอใจร้อยละ 96.03 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.94 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.62 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.79 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.82 เมื่อคะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 9

4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.78 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.92 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.38 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.45 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80



ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.03 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.79 เป็นร้อยละ 96.13

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.30 เป็นร้อยละ 96.44 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.94 เป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.17 เป็นร้อยละ 96.05 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.98 และด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.38 เป็นร้อยละ 95.77 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน

- 1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05
- 2) การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.04
- 3) การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02
- 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.02
- 5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.38

ทั้งนี้เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 5 งาน มีค่าเท่ากับ 480.51 คิดเป็นร้อยละ 96.10 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน



5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่เน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและถนนตามตรอก ซอยต่างๆ ให้เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณทางโค้งและจุดเสี่ยงต่างๆ
2. วางแผนดำเนินโครงการด้านบริการรถเก็บขยะพร้อมทั้งมีถังขยะแจกตามบ้าน หรือวางตามจุดต่างๆ
3. วางระบบท่อระบายน้ำภายในหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกจุด และในส่วนที่มีท่อระบายน้ำแล้วควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาฝาท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น
4. หาแนวทางการแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากคุณภาพน้ำยังไม่ค่อยสะอาด



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

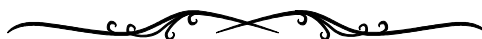
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.2543.
----- . การปกครองท้องถิ่นไทย การปกครองท้องถิ่นว่าด้วย ทฤษฎี แนวคิดและหลักการ.
กรุงเทพฯ : เอเชียเพลส. 2550.
----- . การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน. 2552.
จิตตินันท์ เดชะคุปต์.ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา
การบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช .2540.
----- . เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2543.
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2546.
ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น. 2539.
ชาญชัย แสวงศักดิ์. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. 2542.
ชนานุช วิชิตะกุล. ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอก
ธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2546.
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2546
ดุขฎิ สุธวัฒน์ยากร. รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. นนทบุรี:
สถาบันพระปกเกล้า. 2551.
ถวิล ธาราโรจน์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒน. 2536.
เทพศักดิ์บุญรัตน์. “แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ”, ใน แนวคิด ทฤษฎีและ
หลักรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2548.
ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองเมืองพัทยา. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : สหยาบล้อการพิมพ์.
2554 .
ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชน - ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอร์แมท. 2540.
ปริมภา วงศ์คำตา. ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2555.
ผุสดี แสนเสนาะ. คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. 2556.



- พวงเพชร สุวรรณชาติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
เทศบาลนครหาดใหญ่. ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต ภาคพิเศษ รุ่นที่ 17 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2553.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. กลยุทธ์การตลาด. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์. 2552.
- พรรณี ชุตินันธธา. การบริการดีเป็นอย่างไร. วันที่ค้นข้อมูล 29 ตุลาคม 2554
เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
2542.
- เวชพล อ่อนละมัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ
อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร จังหวัดยโสธร.
2553.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. ทฤษฎีและแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : ดา. 2543
- ศักดิ์ชัย ศิริปรีชากุล. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการของโรงพยาบาล
กาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ
(บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)) .มหาสารคาม.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2545.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
2550.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค. 2550.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ระบบงานรัฐสภา 2555. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2555.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 20 กระทรวงกลไกของรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ.
กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.). 2547.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. 2542 .
- สุกัญญา มีแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 2554.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส. 2550.
- อภินันท์ จันตะนี. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2547.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรสแอนด์ดีไซน์
จำกัด. 2548.
- อนง เหล่าธรรมทัศน์. วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ดีแอลเอส. 2543.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. *The Motivation to Work* (2nd^{ed}).
New York: John Wiley & Sons. 1959.



- Kotler, Phillip. **Marketing Management**. 9th edition Englewood Cliffs, N. J. :
Prentice-Hall. 1997.
- . **Marketing Management: The Millennium edition**. New Jersey: Prentice
Hall International. 2000.
- . **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall. 2003.
- Lovelock, C. H. **Communicating and Promoting Services In C. H. Lovelock
(Eds.), Services marketing**. New Jersey : Prentice Hall. 2006.
- Maslow, Abraham Harold. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York:
Harper & Row. 1970.
- Scott, Myers M. **Every Employer a Manager: More Meaningful Work through Job
Enrichment**. New York : McGraw – Hill Book Company. 1970.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. Structure of perceptions of service quality
in libraries: A LibQUAL+TM study. **Structural Equation Modeling**, 10. 2003.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) “Comparing practices for capturing bank customer
feedback – Internet versus traditional banking.” **Benchmarking : An
International Journal** 8(3): 240-250.



ภาคผนวก ก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ภาคผนวก ก

หนังสือมอบอำนาจ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



“นำคุณค่าบัณฑิตสู่สังคม”

หนังสือมอบอำนาจ

เขียนที่ วิทยาลัยนครราชสีมา เลขที่ ๒๙๐ หมู่ ๒
ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ ตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัย
นครราชสีมา เลขที่ ๒๙๐ หมู่ ๒ ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ขอ
มอบอำนาจให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรณิชา ทศดา อยู่บ้านเลขที่ ๙๙๙/๘๒ บ้านรุ่งนิรันดร์ ๑๐ หมู่ที่ ๑
ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เป็นผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนข้าพเจ้าในการดำเนิน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ การลงนามในสัญญาว่าจ้าง รวมทั้งการรับ
เช็คค่าดำเนินการ

การใดๆ ที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรณิชา ทศดา ผู้รับมอบอำนาจ ได้กระทำการไปตามหนังสือ
มอบอำนาจฉบับนี้แล้วข้าพเจ้าขอรับผิดชอบโดยถือเสมือนว่าข้าพเจ้าได้กระทำการนั้นโดยตนเองทั้งสิ้น
เพื่อเป็นหลักฐานแห่งการนี้จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)
อธิการบดีวิทยาลัยนครราชสีมา

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรณิชา ทศดา)
รองอธิการบดีฝ่ายแผนและมาตรฐานการศึกษา

ลงชื่อ.....พยาน
(อาจารย์อนุชา พิมานนอก)
อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์

ลงชื่อ.....พยาน
(อาจารย์สุกัญญา ใจอดทน)
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

Nakhonratchasima College
290 หมู่ 2 ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
290 M.2 Muang, Nakhonratchasima Thailand 30000
Tel. (66)044-466111 Fax (66)044-465668
www.nmc.ac.th

Nakhonratchasima College (Bangkok)
11 สุขุมวิท แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. 10300
11 Sukhothai Rd. Dusit Bangkok Thailand 10300
Tel. (66)2-6687668 Fax (66)2-2413797
www.bkk.nmc.ac.th

ภาคผนวก ข



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



“นำคุณค่าบัณฑิตสู่สังคม”

คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา
ที่ ๑๙๗/ ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดำเนินโครงการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยวิทยาลัยนครราชสีมา
จึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรณิชา ทศดา	รองอธิการบดีฝ่ายแผน ฯ	หัวหน้าโครงการ
๒. อาจารย์ ดร.คงศักดิ์ บุญยะประณัย	คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์	คณะทำงาน
๓. อาจารย์ ดร.ปริยาณัฐ เอื้อยศิริเมธี	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ	คณะทำงาน
๔. อาจารย์พิชานาถ เงินดี	คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ฯ	คณะทำงาน
๕. อาจารย์สุกัญญา ใจอดทน	อาจารย์ประจำวิทยาลัย	คณะทำงาน
๖. อาจารย์ศลิษา เจริญสุข	อาจารย์ประจำวิทยาลัย	คณะทำงาน
๗. อาจารย์อนุชา พิทยานอก	อาจารย์ประจำวิทยาลัย	คณะทำงาน

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุฤทธิ์)
อธิการบดี

Nakhonratchasima College
290 หมู่ 2 ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
290 M.2 Muang, Nakhonratchasima Thailand 30000
Tel. (66)044-456111 Fax (66)044-465668
www.nmc.ac.th

Nakhonratchasima College (Bangkok)
11 อ.สุโขทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. 10300
11 Sukhothai Rd. Dusit Bangkok Thailand 10300
Tel. (66)2-6687668 Fax (66)2-2413797
www.bkk.nmc.ac.th

ภาคผนวก ค



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

.....
แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ
ด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามสายงานและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
โดยจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อซึ่งข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่องานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. 20 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี () 3. 41 – 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน () 2. ประถมศึกษา
() 3. มัธยมศึกษา () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. เกษตรกรรม
() 5. นักเรียน/นักศึกษา () 6. ค้าขาย/อาชีพอิสระ
() 7. รับจ้างทั่วไป () 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
() 9. ว่างาน () 10. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,001 – 4,000 บาท
() 3. 4,001 – 6,000 บาท () 4. 6,001 – 8,000 บาท
() 5. 8,001 – 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง จำนวน....ครั้ง (โดยประมาณ)
7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด
() 1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล () 2. กองคลัง
() 3. กองช่าง () 4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
() 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม () 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตาม ข้อ 7. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
() 2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
() 3. งานด้านรายได้และภาษี
() 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
() 5. งานด้านสาธารณสุข
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ () 2. สื่อสิ่งพิมพ์ () 3. ติดประกาศต่างๆ
() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. เว็บไซต์ () 6. เสียงตามสาย () 7. อื่นๆ.....



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโพนทอง**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ☐ เคยใช้บริการ ☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน					
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศต่างๆ					
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
5. ระบบเสียงตามสาย					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ					
4.2 บริการน้ำดื่ม					
4.3 หนังสือพิมพ์					
4.4 ห้องน้ำ					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ					
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการบริการโดยรวมของ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2. กองคลัง

☐ เคยใช้บริการ

☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการโดยรวมของกองคลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองคลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองคลัง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ					
4.2 บริการน้ำดื่ม					
4.3 หนังสือพิมพ์					
4.4 ห้องน้ำ					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของกองคลัง					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกองคลัง					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3. กองช่าง

☐ เคยใช้บริการ

☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองช่าง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์					
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองช่าง					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ ภิรมยารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองช่าง					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ					
3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบายและสวยงาม					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก					
4.2 มีน้ำดื่ม บริการประชาชนที่มาใช้บริการ					
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสือ อ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
5. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมของกองช่าง					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของกองช่าง					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

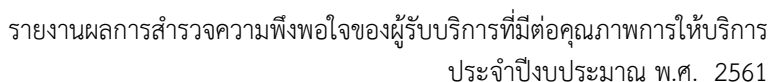


รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

☐ เคยใช้บริการ ☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
5. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม					



ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ปัญหาในการให้บริการ.....
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....



5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ☐ เคยใช้บริการ ☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. แนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการ					
4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
6. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
7. แบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
8. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ					
4. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
5. ระบบเสียงตามสาย					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ระบบโทรศัพท์					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการโดยรวมกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ					
3. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบาย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย					
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ					
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสือ อ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
5. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. มีการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้านสาธารณสุข					
2. การส่งเสริมและสนับสนุน อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้ทำงานอย่างมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดี					
3. การจัดระบบส่งเสริมสุขภาพประชาชนเพื่อการพึ่งพาตนเอง ของประชาชนสู่การมีสุขภาพที่ดี					
4. การควบคุมป้องกันมิให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					
5. จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน					
6. การดำเนินงานในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค					
7. การฟื้นฟูสุขภาพประชาชนในเขตพื้นที่					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....



**งานที่ขอรับการประเมินครอบคลุมภารกิจในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง
อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา**

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐ เคยใช้บริการ ☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร/พื้นที่ก่อสร้างรวดเร็ว					
8. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง					
9. ขั้นตอนพิจารณาออกใบอนุญาตถูกต้องสนองความต้องการของประชาชน					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ การติดประกาศ					
4. ระบบเสียงตามสาย					
5. ระบบโทรศัพท์					
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ครอบคลุมการใช้งานทันสมัย					
3. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้จ่ายด้านการบริการงานขออนุญาตก่อสร้างและขุดดินถมดิน					
4. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อราชการ					
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2. ความเสมอภาคในการให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
4. การตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง ตรวจสอบสภาพสาธารณะด้วยความรวดเร็วถูกต้อง					
5. การตรวจพิจารณาแบบแปลนถูกต้องสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง					
6. การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นรวดเร็ว ชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด					
7. ประสิทธิภาพการก่อสร้างสร้างถนนและการก่อสร้างผิวจราจร					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ คือ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

☐ เคยใช้บริการ

☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน					
6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
8. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
9. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย อุทกภัย					
10. การจัดเตรียมความพร้อม ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และบุคลากร					
11. การควบคุมกำกับดูแลป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
12. การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ตลอด 24 ชั่วโมง					
13. การสำรวจความเสียหายและความต้องการด้านต่าง ๆ จัดทำบัญชีผู้ประสบภัย					
14. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แจ้งข่าว ฝ้าระวังและเตือนภัย					
15. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ					
4. ระบบเสียงตามสาย					
5. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
6. ระบบโทรศัพท์					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการ					
4.2 บริการน้ำดื่ม					
4.3 หนังสือพิมพ์					
4.4 ห้องน้ำ					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
6. มีการงานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ					
7. มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำหรับการให้บริการ					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

3. งานด้านรายได้และภาษี ☐ เคยใช้บริการ ☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลายมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
6. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
8. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ					
4. ระบบเสียงตามสาย					
5. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
6. ระบบโทรศัพท์					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ ที่นั่งพัก บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ /ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. จัดเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการในสถานที่					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
4. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
5. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพโดยรวมของงานด้านรายได้และภาษี					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการคือ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

☐ เคยใช้บริการ

☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ					
4. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน					
8. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
9. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์					
4. มีการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
6. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่ายบอกจุดบริการ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ					
4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย					
4.2 มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ					
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
4.4 ห้องน้ำ					
5. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
6. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
7. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
8. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
9. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
4. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
5. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					
6. มีการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
7. มีการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีรายได้					
8. มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ เช่น เพื่อการประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้					
9. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสตรีให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา					
10. มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม					
11. มีการสนับสนุนกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพ แจกผ้าห่มกันหนาว					
12. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้พิการ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ อบรมอาชีพ					
13. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษภัยของยาเสพติด					
14. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
15. ส่งเสริมประเพณีอันดีงามและกิจกรรมทางศาสนา					
16. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาในการให้บริการ คือ.....
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....



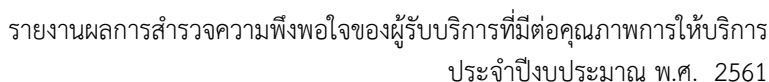
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

5. งานด้านสาธารณสุข

☐ เคยใช้บริการ

☐ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
4. มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ					
5. มีการส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการสร้างเสริมสุขภาพ					
6. มีการส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยเรียนและเยาวชน ดูแลผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ					
7. มีการอบรมให้แก่ผู้ประกอบการด้านสุขภาพอาหาร					
8. มีการอบรมให้ความรู้แก่ อสม. ในการตรวจโรคต่างๆ					
9. มีการรณรงค์/ป้องกันควบคุมโรคติดต่อ					
10. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมงานด้านสาธารณสุข					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
3. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ					
4. มีการสื่อสารสาธารณะเพื่อสุขภาพและการจัดการข้อมูลด้านสุขภาพ					
5. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่					
6. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
7. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					



ข้อเสนอแนะ

- ### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

1. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ดำเนินการพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติม
.....
.....
2. ปัญหาและอุปสรรคเร่งด่วนที่ท่านต้องการแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทองรับทราบ
.....
.....
3. ข้อเสนอแนะในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง
.....
.....



องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง
ตำบลโพนทอง อำเภอสีดา
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๕๓๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔-๗๕๖-๕๑๖