



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดกาฬสินธุ์

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2566

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น
 อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 672 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.89 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น.....	6
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	8
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	17
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	27
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ตัวแปรที่ศึกษา.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	50
ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	53
ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่).....	56
ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ).....	59
ความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา).....	62
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	65
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการศึกษา	66
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	68
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
ภาคผนวก ข ประมวลผลการลงเก็บข้อมูล.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	50
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	51
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	53
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่).....	56
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ).....	59
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา).....	62
7	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	65

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่ออุปสรรคปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำ (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี(good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามา มีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนารูปแบบเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)

โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี นำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานด้านการบริการสาธารณะ

2. เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ได้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนในการรับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา อันแสดงถึงความใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ในเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามงานบริการดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 29 คน
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) จำนวน 110 คน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 816 คน
- 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) จำนวน 1,234 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) จำแนกตามงานบริการดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 28 คน
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) จำนวน 86 คน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 263 คน
- 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) จำนวน 295 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เทศบาลตำบล** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)

3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการเทศบาลตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านกายภาพ

ที่ตั้งหมู่บ้านสภาพพื้นที่และอาณาเขต

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น เดิมเป็นสภาตำบลดอนขมิ้น ในปี พ.ศ. 2539 ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลดอนขมิ้น ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นเทศบาลตำบลดอนขมิ้น เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2552 ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนขมิ้นเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองเป็นเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

สภาพทั่วไปและลักษณะภูมิประเทศ

สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตั้งอยู่ในเขตการปกครองท้องที่หมู่ที่ 5 ตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 11 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลยางม่วง อำเภอดำมะรง จังหวัดกาญจนบุรี และ
ตำบลท่าไม้ อำเภอดำมะรง จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลกรับใหญ่ ตำบลท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อดำบลท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อเทศบาลตำบลลูกแก ตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำมะรง จังหวัด
กาญจนบุรี

พื้นที่

เทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีพื้นที่โดยประมาณ 7.2 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ
4,500 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของพื้นที่ตำบลดอนขมิ้น มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มและที่ราบดินดอน พื้นที่
ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม อาทิเช่น ปลูกอ้อย ข้าวโพด ข้าวและทำนา นอกจากนี้มีการใช้พื้นที่ใน
การเลี้ยงสัตว์ มีคลองชลประทานไหลผ่าน

ประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	-
หมู่ที่ 1 บ้านหลังตลาดลูกแก	372	384	398	782	คน
หมู่ที่ 2 บ้านดอนขมิ้น	122	192	215	407	คน
หมู่ที่ 3 บ้านดอนขมิ้น	278	403	473	876	คน
หมู่ที่ 4 บ้านหนองตะเภา	236	427	460	887	คน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองกกหมาก	334	579	666	1,245	คน

ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	-
หมู่ที่ 9 บ้านลูกแก (บางส่วน)	8	14	25	39	คน
ข้อมูลรวม :	<u>1,350</u>	<u>1,999</u>	<u>2,237</u>	<u>4,236</u>	คน

สภาพทางการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

การศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	สังกัด	ระดับการจัด การศึกษา	จำนวน			ที่ตั้ง
			ครู	นักเรียน	ห้องเรียน	
ศูนย์เด็กเล็กเทศบาล ตำบลดอนขมิ้น	อปท.	ก่อนวัยเรียน	2	30	2	ม.5 บ้าน หนองกกหมาก
โรงเรียนวัดดอนขมิ้น	สพฐ.	อ.1 - อ.2, ป.1 - ป.6	7	79	8	ม.3 บ้านดอน ขมิ้น

ศาสนา

ส่วนใหญ่ของประชาชนในเขตเทศบาลนับถือศาสนาพุทธ รองลงมาเป็นศาสนาคริสต์

- วัด 1 แห่ง คือ วัดดอนขมิ้น หมู่ที่ 3 ตำบลดอนขมิ้น
- ศาลเจ้า 1 แห่ง คือ ศาลเจ้าพ่อนาคราช หมู่ที่ 3 ตำบลดอนขมิ้น

2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 และมาตรา 51 และอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทาง
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

8. บำรุงศิลปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

3. และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
โรงพยาบาล และสาธารณสุขอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานราชการทั่วไปของเทศบาล งานเลขานุการของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และงานเลขานุการนายกเทศมนตรี งานกิจการสภาเทศบาล งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อย งาน

วิเทศสัมพันธ์ งานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติการ งานทะเบียนราษฎร งานเลือกตั้ง งานคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ งานสิ่งแวดล้อม และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนักหรือ ส่วนราชการใดในเทศบาลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนราชการภายในสำนักปลัดเทศบาล ดังนี้

งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสารบรรณ
2. งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร
3. งานบริหารงานบุคคล
4. งานเลือกตั้ง
5. งานระเบียบข้อบังคับการประชุม
6. งานการประชุม
7. งานอำนวยการและประสานราชการ
8. งานติดตามผลการปฏิบัติ
9. งานตามมติสภาเทศบาล
10. งานเลือกตั้ง
11. งานข้อมูลการเลือกตั้ง
12. งานชุมชนสัมพันธ์
13. งานรักษาความสงบเรียบร้อย
14. งานสนับสนุนและบริการ
15. งานอำนวยการ
16. งานป้องกัน
17. งานช่วยเหลือฟื้นฟู
18. งานกู้ภัย

งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานนโยบายและแผนพัฒนา
2. งานวิชาการ
3. งานข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

4. งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์
5. งานงบประมาณ

งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานกฎหมายและนิติกรรม
2. งานการดำเนินทางคดีและศาลปกครอง
3. งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
4. งานระบียบการคลัง
5. งานเทศบัญญัติ

งานทะเบียนและบัตร

กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำปีและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่างๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานรับเงิน - เบิกจ่ายเงิน
2. งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
3. งานเก็บรักษาเงิน

งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานการบัญชี
2. งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
3. งานงบการเงินและงบทดลอง
4. งานงบแสดงฐานะทางการเงิน

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
2. งานพัฒนารายได้
3. งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
4. งานทะเบียนเบิกควบคุมและเร่งรัดรายได้

งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
2. งานพัสดุ
3. งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

กองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่างๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงาน งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับการประปา งานเกี่ยวกับการช่างสุขาภิบาล งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกลงานช่วยเหลือสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือสนับสนุนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

งานก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานก่อสร้างและบูรณะถนน
2. งานก่อสร้างและบูรณะสภาพและโครงการพิเศษ
3. งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
4. งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ

งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสถาปัตยกรรมและมัณฑศิลป์
2. งานวิศวกรรม
3. งานประเมินราคา

4. งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร ฝ่ายบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์

5. งานออกแบบ

งานประสานและสาธารณูปโภค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานประสานและสาธารณูปโภคและกิจการประปา
2. งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร
3. งานระบายน้ำ
4. งานจัดตกแต่งสถานที่

งานผังเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสำรวจและแผนที่
2. งานวางผังพัฒนาเมือง

กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษา และพัฒนาการศึกษา ทั้ง การศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่นการจัด การศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยมีงานธุรการ งาน การเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษา ปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และ เครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับ มอบหมาย โดยมีผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และ รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา และงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายใน มีดังนี้

งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานธุรการ, งานสารบรรณ
2. งานส่งเสริมประเพณี
3. งานแผนงานและโครงการ
4. งานกีฬาและนันทนาการ
5. งานงบประมาณ
6. งานปฐมวัยและอนุบาล
7. งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและ ควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขาภิบาลในสถานประกอบการ งานสุขาภิบาลชุมชน งาน

อนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ งานการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานเฝ้าระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศ ของเสียและสารอันตรายต่างๆ งานบริการข้อมูล สถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานธุรการ, งานสารบรรณ
2. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. งานรักษาความสะอาด
4. งานกองทุนประกันสุขภาพ
5. งานวางแผนสาธารณสุข
6. งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและบำบัดน้ำเสีย
7. งานส่งเสริมสุขภาพ
8. งานบริการสาธารณสุข
9. งานเผยแพร่และฝึกอบรม
10. งานสัตว์แพทย์
11. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดทำแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสารการรับ การจ่ายเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหา พัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุ และทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สิน ของเทศบาล งานตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้ เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและ ประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วน ราชการต่างๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจ และผู้เกี่ยวข้อง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนราชการภายในหน่วยตรวจสอบ ภายใน ดังนี้

1. งานตรวจสอบภายใน

กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อ ประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและ โครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่ง ออกเป็น

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบาย และแผน
2. งานจัดทำงบประมาณ
3. งานประชาสัมพันธ์

ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานนิติการ
2. งานธุรการกองวิชาการและแผนงาน

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุกล่วง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost-effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เป็นที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นที่จะต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาดูตามเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของการประเมินผล นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร(งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สามารถนำไปในการ

ปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากกระบวนการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์กรบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผลตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (output, goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)
- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อบท.

1. การจัดซื้อจัดจ้างของ อบท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อบท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อบท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อบท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อบท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อบท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อบท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียด เกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ
 - 1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ
 - 1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชุมรับฟังความคิดเห็นหรือโครงการของ อปท.
 - 1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่นนอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
2. อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.
 - 2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)
 - 2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้ วัดต่อไปนี้

1. อปท. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน
 - 1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 - 1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น
 - 1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชีวิตต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพ

1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน

1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับอินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร

2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ

2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น

3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื่อสุท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
- 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
- 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
- 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
- 1.5 ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทัน่วงที่
- 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
- 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
- 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและกระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อน

หย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4. ปราศรัยไพเราะ |
| 2. เต็มใจบริการ | 5. เหมาะสมโอกาส |
| 3. ทำงานฉับไว | 6. ไม่ขาดน้ำใจ |

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถว
อย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว
ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและ
ชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้
ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน
ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน
ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด
ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด
ความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงาน
บริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ
ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด
ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม
หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล
ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้
รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ
ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ
อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ
เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภท ที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการ ให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐ ประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัด บริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมี ค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. **อหยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัย อันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของ ความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทาง ที่กระตือรือร้นกลุ่จจจจจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียง ไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรี จะเป็น การชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของ ผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะทำให้เกิด มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไป เรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงาน หรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะ ปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ใ่วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงด้อย่างนกร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมียกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วน

บอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะต้องปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป่งพอง มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้
 - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
 - 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น

เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวก

เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้น

จริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้านักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ท (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่

ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐานได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจ แตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความ

แปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น

คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาเรรัตน์ ชูอัชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจงานด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 29 คน
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) จำนวน 110 คน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 816 คน
- 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) จำนวน 1,234 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วิลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 28 คน
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) จำนวน 86 คน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 263 คน
- 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) จำนวน 295 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (Kris Piroj, 2018) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ผศ.ณัฐพรภัทร์ อินทร์ศิริพงษ์ รองอธิการบดี รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ

5.2) ผศ.ดร.กฤตกมล ชาร์ลีย์ ทปญญา รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤต สุขเจริญ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่)
4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
5. ความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)		งานด้านรายได้หรือ ภาษี (การจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่)		งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ)		งานด้านอื่น ๆ (งาน กิจการประปา)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	42.86	32	37.21	124	47.15	97	32.88
หญิง	16	57.14	54	62.79	139	52.85	198	67.12
รวม	28	100.00	86	100.00	263	100.00	295	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 และเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) เป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21 และเป็นเพศหญิงจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) เป็นเพศชายจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 47.15 และเป็นเพศหญิงจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 52.85

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) เป็นเพศชายจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 และเป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 67.12

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)		งานด้านรายได้หรือ ภาษี (การจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่)		งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ)		งานด้านอื่น ๆ (งาน กิจการประปา)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ประถมศึกษา	13	46.43	8	9.30	68	25.86	112	37.97
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	14.29	14	16.28	75	28.52	50	16.95
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	7.14	16	18.60	65	24.71	75	25.42
อนุปริญญา/ปวส.	2	7.14	16	18.60	4	1.52	10	3.39
ปริญญาตรี	6	21.43	29	33.72	46	17.49	46	15.59
สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.57	3	3.49	5	1.90	2	0.68
รวม	28	100.00	86	100.00	263	100.00	295	100.00

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.43 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.43 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 14.29 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 7.14

ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.14 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.57 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.72 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.60 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.28 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.30 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.49 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.52 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.86 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.71 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.49 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.90 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.52 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.97 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.42 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.95 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.59 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.39 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.68 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.89	0.31	97.86	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน โครงการพิเศษ	4.86	0.36	97.14	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ	4.96	0.19	99.29	มากที่สุด
5. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม จิตอาสา และการแก้ปัญหา	4.82	0.39	96.43	มากที่สุด
6. กระบวนการ กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก	4.96	0.19	99.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.28	98.10	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.48	96.43	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.89	0.31	97.86	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.89	0.31	97.86	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.37	97.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.89	0.42	97.86	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.82	0.48	96.43	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.45	97.14	มากที่สุด
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.96	0.19	99.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.36	97.86	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งโรงเรียน	4.86	0.45	97.14	มากที่สุด
16. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น	4.82	0.48	96.43	มากที่สุด
17. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของนักเรียน	4.82	0.39	96.43	มากที่สุด
18. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย	4.89	0.31	97.86	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.44	96.67	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.88	0.36	97.50	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.10 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ
- 2) กระบวนการ กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก
- 3) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
- 4) ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
- 5) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน โครงการพิเศษ
- 6) การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม จิตอาสา และการแก้ปัญหา

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 2) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งโรงเรียน
- 3) ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น
- 4) ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของนักเรียน

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.84	0.46	96.71	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.91	0.29	98.12	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.85	0.39	96.94	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.89	0.31	97.88	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.87	0.34	97.41	มากที่สุด
6. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.89	0.31	97.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	97.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.89	0.31	97.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.40	96.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.87	0.34	97.41	มากที่สุด
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.28	98.35	มากที่สุด
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.34	97.41	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.91	0.29	98.12	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	0.26	98.59	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.98	0.15	99.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.28	98.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.28	98.35	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.89	0.31	97.88	มากที่สุด
18. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.92	0.28	98.35	มากที่สุด
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.98	0.15	99.53	มากที่สุด
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.98	0.15	99.53	มากที่สุด
22. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.98	0.15	99.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.22	98.89	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.89	0.31	97.81	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 2) แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 3) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 4) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียม

กัน

- 5) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

6) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.24 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
- 6) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.89 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 3) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 4) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
- 5) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 6) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 7) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.83	0.38	96.64	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.83	0.40	96.56	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.84	0.37	96.72	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	96.64	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.84	0.37	96.72	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.83	0.38	96.64	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.83	0.38	96.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	96.65	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.92	0.27	98.47	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.92	0.29	98.40	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.92	0.29	98.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.28	98.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.47	97.02	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.03	มากที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.42	95.95	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.89	0.33	97.86	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.99	0.12	99.85	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.29	97.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.38	96.49	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	4.81	0.40	96.26	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.41	96.18	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.82	0.38	96.41	มากที่สุด
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.95	0.23	98.93	มากที่สุด
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.94	0.25	98.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.34	97.19	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.88	0.32	97.40	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 2) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
- 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 5) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 6) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

7) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ในเรื่องการแนะนำการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 4) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 6) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.19 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 2) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 3) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

- 6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

5. ความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการขอรับบริการ และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.87	0.34	97.41	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	97.55	มากที่สุด
3. คุณภาพน้ำประปา	4.88	0.32	97.62	มากที่สุด
4. ได้รับน้ำประปา ที่มีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค	4.88	0.32	97.62	มากที่สุด
5. การดำเนินโครงการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	97.48	มากที่สุด
6. การบริการครอบคลุมทั่วพื้นที่	4.87	0.34	97.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	97.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.95	0.22	98.98	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.93	0.26	98.57	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.97	0.16	99.46	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.17	99.39	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.97	0.16	99.46	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.96	0.20	99.18	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.20	99.18	มากที่สุด
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ส่วนตัว ฯลฯ	4.99	0.08	99.86	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.16	99.41	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความสะดวก ทั้งถึง ของพื้นที่ที่ได้รับบริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.98	0.13	99.66	มากที่สุด
17. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.96	0.19	99.25	มากที่สุด
18. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.95	0.23	98.91	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.16	99.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.94	0.22	98.83	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความรวดเร็วในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) คุณภาพน้ำประปา
- 3) ได้รับน้ำประปา ที่มีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค
- 4) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการขอรับบริการ และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
- 5) การดำเนินโครงการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 6) การบริการครอบคลุมทั่วพื้นที่

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.41 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 2) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวก ทัวถึง ของพื้นที่ที่ได้รับบริการ
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
- 3) ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
- 4) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม แสดงในตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นการศึกษา	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		ด้านช่องทางการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
งานด้านการศึกษา (ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก)	4.90	98.10	4.87	97.38	4.89	97.86	4.83	96.67
งานด้านรายได้หรือภาษี (การ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่)	4.87	97.49	4.83	96.63	4.91	98.24	4.94	98.89
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ)	4.83	96.65	4.92	98.42	4.89	97.34	4.86	97.19
งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการ ประปา)	4.88	97.51	4.95	99.00	4.97	99.41	4.97	99.40
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.87		4.89		4.92		4.90	
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ		97.44		97.86		98.21		98.04

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในงานต่างๆ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และ 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) ภาพรวมของงานที่ให้บริการ ทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 97.89 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.44 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.21 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่)
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
- 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

- 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 28 คน
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) จำนวน 86 คน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 263 คน
- 4) งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) จำนวน 295 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.89 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.44
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.89 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.86
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.21
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.04

2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.10
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.38
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.86
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67

3. งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.49
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.63
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.24
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.89

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.42
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.34
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.19

5. งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.51
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.41
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนํานโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาแลง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มีสท.

มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).

สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สาทิพย์ จินาภักดิ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองราชบุรี**. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธรรม ขนบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่**. วิทยานิพนธ์ รบ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นาผ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง**

จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science**. New York: McGraw - Hill.

Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.

Powell D.H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle**. Boston: MA.Little Brown.

Shelly Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
ของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน โครงการพิเศษ					
4. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ					
5. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม จิตอาสา และการแก้ปัญหา					
6. กระบวนการ กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งโรงเรียน					
16. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น					
17. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของนักเรียน					
18. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่)
ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ					
4. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
6. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
18. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
22. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ					
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านอื่น ๆ (งานกิจการประปา)
ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6.ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการขอรับบริการ และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
2. ความรวดเร็วในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
3. คุณภาพน้ำประปา					
4. ได้รับน้ำประปา ที่มีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค					
5. การดำเนินโครงการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
6. การบริการครอบคลุมทั่วพื้นที่					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความสะดวก ทั้งถึง ของพื้นที่ที่ได้รับการบริการ					
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
17. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก					
18. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



































