

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง เพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ต่องานบริการประชาชนโดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจ ในด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ท้องค้การบริหารส่วนตำบลดงบัง มีประชากร 6,510 คน โดยนำหลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ซึ่งการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 383 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) เท่ากับ 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ทั้งนี้ผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{X}$)=4.77, S.D.=0.57) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{X}$)=4.77, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.59) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.58) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{X}$)=4.76, S.D.=0.60) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	0.57	95.31	มากที่สุด
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.76	0.58	95.21	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา	4.76	0.56	95.22	มากที่สุด
4. ด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.60	95.16	มากที่สุด
5. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.58	95.25	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณสุข	4.76	0.59	95.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.58	95.23	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังทอง จังหวัดบึงกาฬ

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,510 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.23 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.31 (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.16 (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (6) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.31+95.21+95.22+95.16+95.25+95.22}{6}$ = 95.23

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริธนกุล)

รักษาราชการแทน

คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



รายงานโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอปึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2563

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.คำณ สิริธนกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราธิป ภูระหงษ์
นายบุญเลิศ โพธิ์ขำ
นางสาวธนอมวรรณ ศรีวงษา
นางรุ่งรัตน์ จรคำ

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม



มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,510 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.23 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.31 (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.16 (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (6) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22 การคำนวณ ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้านจำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน $= \frac{95.31 + 95.21 + 95.22 + 95.16 + 95.25 + 95.22}{6}$ = 95.23



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลกวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 4) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 5) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 6) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 6 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 จัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดงบังมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงบังได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 (ได้ 10 คะแนน)



คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนมกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผล สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และ คณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะ ผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงาน ศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน 2563



สารบัญ

หน้า

มิติตี่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง-จ
สารบัญตาราง	ฉ-ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1-1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	1-5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	1-6
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	2-1
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	2-9
2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	2-13
2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-14
2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง	2-18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	3-1
3.3 กระบวนการประเมินผล	3-2
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	3-2
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
3.8 การนำเสนอข้อมูล	3-5

4-1

4-2

4-5



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4-10
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.2 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-15
4.3 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา	4-20
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4-25
4.4 ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด	
ในที่สาธารณะ	4-29
4.5 ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	4-35
4.6 ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	
4.7 ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ	
สวัสดิการสังคม	
4.8 ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	
4.9 ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม	
 บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 บทนำ	5-1
5.2 ผลการศึกษา	5-2
5.3 อภิปรายผล	5-4
5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	5-6
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	
ข สภาพทั่วไปและภาพกิจกรรมประกอบการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม	
ค คณะผู้วิจัย	



สารบัญตาราง

ตารางที่

2.1	จำนวนประชากรแยกรายอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง	2-21
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	4-2
4.2	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	4-2
4.3	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	4-3
4.4	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	4-3
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-5
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	4-6
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-7
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-8
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-9
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-10
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ	4-11
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-12
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-13
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-14
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-15
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	4-16



4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-17
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-18
4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้าน งานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-19
4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-20
4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	4-21
4.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-22
4.23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-23
4.24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-24
4.25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-25
4.26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	4-26
4.27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-27
4.28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-28
4.29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-29
4.30	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-30
4.31	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	4-31
4.32	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-32



-
- | | | |
|------|--|------|
| 4.33 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4-33 |
| 4.34 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน | 4.34 |
| 4.35 | สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ | 4-35 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่า มีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มหลายระดับทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยากซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลดทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัทซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วยซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จมีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการและตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน



ท้องถิ่นพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอนรวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทยซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ.2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวมซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ.2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบล แทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบลโดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170) หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิดเพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้ายี่ห้อที่ที่มาจากเลือกตั้งและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 –55) นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้วรัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วน



ราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนการบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐและต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องและในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการโดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัดในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือสามารถเพิ่มผลงานหรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ



หลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อำเภอวังน้อย จังหวัดลพบุรี เป็นส่วนราชการในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น

การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัยมีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว จำนวน 6 งานบริการที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านการศึกษา
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี
5. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2563 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านการศึกษา
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี



5. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านสาธารณสุข

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 6,510 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่ายของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้น จึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 383 คน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานเพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดี ความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ประจำปี 2563
2. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว
3. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วและใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการวิจัยภายใต้แนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการนำมาศึกษากับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Servqual)
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ (Customer Satisfaction)
3. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
4. แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (strategic lissues)
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการ (Servqual) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับปัจจุบัน (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2554)

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

“คุณภาพ” สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลายลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมาแต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดหวัง (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000 : 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran (1998) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่าคุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ได้จากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า



คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการ ได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่าการบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryan, 1988 ; Hutchins, 1985 : 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในที่คาดหวังก็ถือว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว มีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997 : 11-13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่งพร้อมอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้ เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการ ควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อยแต่ ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการมักไม่สามารถทำการ ทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการ ตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการโดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งและเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับ ความสนใจ

Gronroos (1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดย สามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือเป็นหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และ ปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการ ที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่มีความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของ ความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของ ผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

วีรพงษ์ เอลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone)



ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องการกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ (ซัสวาล ทัดศิริข, 2554)

2.1.2 เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากคนที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอดคำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวนั้นนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริงผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service



Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 182 อ้างถึงในชัชวาล ทัดศิริวร, 2554)

Gronroos (1990 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วยภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่หรือมีความแตกต่างกันอย่างไรซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเองซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

2.1.3 เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Othere (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้แก่ผลงานเมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990) ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุดโดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใดการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชม



ผลงานซึ่งในการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจ และสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคนโดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกันย่อมสะท้อนในการให้บริการแม้ว่าคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการแม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไปแต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้ารวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นคงสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวังและเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้วคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.1.4 หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น

3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริงจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณาแต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2.1.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้วแต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพ



การให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริงหรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการการวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดีในส่วนของการตั้งคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าอย่างไร

2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริการ ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3. การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอนทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคลการสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียนนอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุป การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ

2.1.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจจะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจแสดงว่าคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจอ้อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ servqual เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับโดยเสนอความเห็นไว้ว่าความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคโดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอ



ถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไรแต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่าผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่ากล่าวโดยสรุปแล้วความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการโดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคลการได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้หากได้รับการตอบสนองหรือรับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้วก็จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้

1. การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อนหรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อนและพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดีอันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

2. ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

3. ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจตรงต่อเวลา เป็นต้น

ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการจะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

การรับรู้ หมายถึง วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคลนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกันแต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกันอย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด



2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ลดลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้นจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจหรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการในทางการตลาดประสพการณ์ของการเคยรับบริการนับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทศคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทศคติ) ที่ดีต่อองค์การ



Good (1973 : 3202) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่าผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่งให้คำปรึกษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อนในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชย มอบงาน ที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานอันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีวิธีการที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือองค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร



2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผูปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุดสัมพันธ์ภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันหากกลุ่มมีความกลมกลืนรัก



ใครกันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุดมีความพึงพอใจขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

2.2.4 ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้สึกเป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ

2. ด้านความคิด (Cognitive component) สมอของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้นองค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปกล่าวโดยสรุปคือความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2557 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 11 ประเด็น ดังนี้

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 4) การศึกษาและเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
- 5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน
- 6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ
- 7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน
- 8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม
- 9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน
- 10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ



11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)

ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ปฏิบัติภารกิจตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

เป้าประสงค์

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ
5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO : High Performance Organization)

ตัวชี้วัด

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการและการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางการพัฒนา

- 1.1 วางแนวทางกำหนดทิศทางการนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม
- 1.2 พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์ มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการงานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- 1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ
- 1.4 ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 1.5 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์กร
- 1.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน
- 1.7 เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
- 1.8 พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่



2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการตาม

2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา

2.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

2.4 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น

2.6 พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ

2.8 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล

2. บุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา



- 3.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.5 พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ ในส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง (เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2554)
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลัง

แนวทางการพัฒนา

- 4.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- 4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- 4.3 ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.4 ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.5 จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเองภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน



3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

- 5.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการจัดบริการสาธารณะ
- 5.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ
- 5.3 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.4 พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน
- 5.5 พัฒนาและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 5.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษา กิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
- 5.7 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
- 5.8 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม
- 5.9 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการด้านสาธารณสุข
- 5.10 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

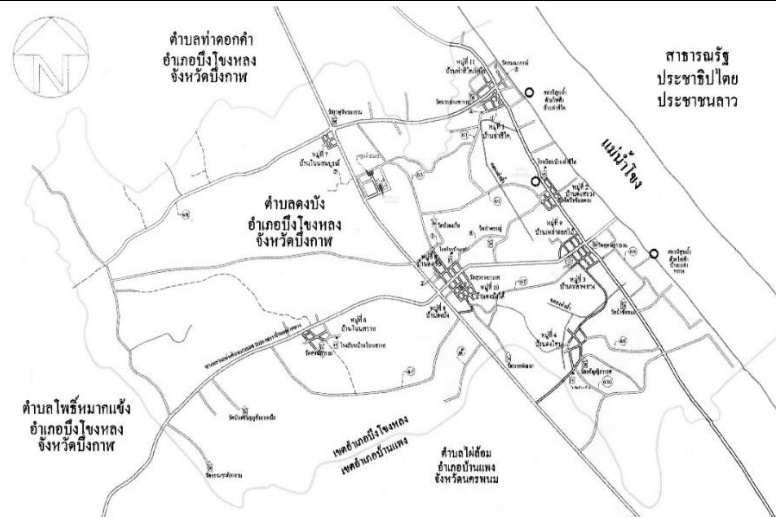
1) การจัดตั้งที่ตั้งและขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2542 ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 85 หมู่ที่ 7 บ้านโนนสมบูรณ์ ตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ 38220 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง อยู่ห่างจากจังหวัดบึงกาฬ ประมาณ 76 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอบึงโขงหลง 11 กิโลเมตร บ้านที่ไกลที่สุดจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ประมาณ 15 กิโลเมตร

2) อาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ทิศใต้	ติดกับตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันออก	ติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขงเป็นแนวพรมแดน
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

เนื้อที่โดยประมาณ 37,500 ไร่ หรือ 60 ตารางกิโลเมตร



3) สภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และภัยธรรมชาติ

1. สภาพภูมิประเทศ

ลักษณะเป็นพื้นที่ดอนและเป็นพื้นที่ราบ มีความสูงจากระดับน้ำทะเลตั้งแต่ 150 – 190 เมตร และเป็นกลุ่มกระจายอยู่ทั่วไปในพื้นที่ของตำบล

2. สภาพภูมิอากาศ

เนื่องจากมีอาณาเขตติดต่อกับแม่น้ำโขง และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ภูมิประเทศมีแต่ภูเขาสูง ทำให้อากาศค่อนข้างเย็นสบายและมีฝนตกก่อนฤดู ดังนี้

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนเมษายน – เดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์
- ฤดูแล้ง เริ่มตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน
- ปริมาณน้ำฝนที่ตกในพื้นที่ เฉลี่ยต่อปีที่ผ่านมา 134.01 มม.
- อุณหภูมิเฉลี่ย ต่ำสุด 22.01 องศาเซลเซียส สูงสุด 32.28 องศาเซลเซียส

3. ภัยธรรมชาติ

ตำบลบึงจะประสบภัยธรรมชาติตามฤดูกาล จากเหตุการณ์ฝนแล้งและน้ำท่วมทุกปี ในช่วงเวลาสั้นๆ จึงทำให้ไม่เกิดความเสียหายมากนัก

4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. ประเภทถนน (รวมสายหลักและสายรอง)

- ถนน คสล. จำนวน 68 สาย
- ถนนลาดยาง จำนวน 69 สาย
- ถนนลูกรัง จำนวน 3 สาย

2. แหล่งน้ำและแหล่งเก็บกักน้ำตำบลบึง มีลำห้วยและหนองน้ำตามธรรมชาติ ดังนี้

- | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| หมู่ที่ 1 ท่าสีไค | - ห้วยทอน | |
| หมู่ที่ 2 ดงสรวง | - หนองไฮ แปลงที่ 1 | - หนองไฮ แปลงที่ 2 |
| หมู่ที่ 3 เหล่าหลวง | - หนองซอน แปลงที่ 1 | - หนองซอน แปลงที่ 2 |
| | - หนองยาง | - ห้วยตาด - หนองแซ่ |



หมู่ที่ 4 ดงโตน	- หนองเอี่ยน	- ห้วยใหญ่	- หนองแซง
หมู่ที่ 5 ดงบัง	- หนองแสง	- ห้วยขมิ้น	- ห้วยใหญ่
	- ห้วยลำซิง	- หนองแวง	- หนองเซ็ง
	- ห้วยนายาง		
หมู่ที่ 6 โนนสวาท	- ห้วยกั้ง		
หมู่ที่ 7 โนนสมบูรณ์	- ห้วยหินกอง		
หมู่ที่ 8 ดงเรือ	- หนองเรือ		
หมู่ที่ 9 เหล่าดอกไม้	- หนองบวกหมู		
หมู่ที่ 10 ดงบังใต้	- หนองเซ็ง	- ห้วยใหญ่(ห้วยสวนหลวง)	
	- หนองตาพวน		

แหล่งเก็บกักน้ำ

หมู่ที่ 4 ดงโตน	- ฝายน้ำล้นห้วยใหญ่	
หมู่ที่ 5 ดงบัง	- ฝายห้วยใหญ่	- ฝายห้วยขมิ้น
หมู่ที่ 6 โนนสวาท	- ฝายห้วยกั้ง	
หมู่ที่ 7 โนนสมบูรณ์	- อ่างเก็บน้ำห้วยหินกอง	
หมู่ที่ 11 ท่าสีโคเหนือ	- ฝายน้ำล้นห้วยทอน	

แหล่งน้ำธรรมชาติ

แม่น้ำ	จำนวน 1 สาย
ลำห้วย	จำนวน 12 แห่ง
หนอง และอื่นๆ	จำนวน 16 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและสามารถใช้งานได้

ฝายกักน้ำ	จำนวน 5 แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	จำนวน 1 แห่ง
บ่อโยก	จำนวน 14 แห่ง
บ่อบาดาล	จำนวน 13 แห่ง
อื่น ๆ (สระเก็บน้ำ)	จำนวน 6 แห่ง

5) สภาพพื้นที่ดินและคุณภาพดิน

พื้นที่ใช้ประโยชน์

- พื้นที่ป่าไม้	551 ไร่	ถูกบุกรุก/ทำลาย	200 ไร่
- พื้นที่สาธารณะ	630 ไร่	ถูกบุกรุก/ทำลาย	200 ไร่
- นำไปใช้ประโยชน์	300 ไร่		

พื้นที่ทั้งหมด 37,500 ไร่

- พื้นที่ทำการเกษตร (ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ การประมง ฯลฯ)	จำนวน 26,347 ไร่
- พื้นที่สาธารณะ	จำนวน 630 ไร่
- พื้นที่อื่น ๆ	จำนวน 10,523 ไร่

ลักษณะดินส่วนใหญ่ คือ ดินทราย หน้าดินถูกชะล้างและเสื่อมคุณภาพ

6) สภาพสังคม

**1. ประวัติความเป็นมาของสมาชิกในชุมชน**

ตำบลดงบัง ชาวบ้านส่วนใหญ่จะอพยพมาจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และภาคอีสานตอนบนของไทยโดยได้ตั้งบ้านเรือนอยู่ใกล้แม่น้ำโขงที่บ้านท่าสี่ไคเป็นแห่งแรกเดิมชื่อบ้านท่าซวย และได้มีการขยายการตั้งหมู่บ้านไปเรื่อย ๆ จนทางราชการได้ประกาศยกฐานะเป็นตำบลดงบัง เมื่อปี 2478 โดยมีนายชาติ ไชยนาม เป็นกำนันคนแรก การปกครองขึ้นตรงต่ออำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2500 ทางราชการได้ตั้งอำเภอเซกา ตำบลดงบังได้แยกให้ขึ้นตรงอำเภอเซกา และต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2529 ทางราชการได้ตั้งอำเภอบึงโขงหลงเป็นต้นมา ภาษาส่วนใหญ่ คือ ภาษาญ้อ

2. ขนบธรรมเนียมประเพณี พิธีกรรม

ประเพณีที่ถือปฏิบัติส่วนใหญ่นับถือสืบทอดกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษ มีความเชื่อเรื่องผีสงเวดดา มีการบนบานศาลกล่าวมีประเพณีที่สืบทอดกันมา เช่น ประเพณีบุญเดือนสาม บุญห่อข้าวประดับดิน ฯลฯ

3. ศูนย์บริการด้านการเกษตรในตำบลดงบัง

- ศูนย์บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 1 แห่ง

4. จำนวนหมู่บ้าน ครุฑเรือนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงบังเดิมพื้นที่ทั้งหมดจำนวน 11 หมู่บ้าน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,113 ครัวเรือน

จำนวนประชากรทั้งหมด 6,510 คนแยกเป็นชาย 3,280 คนหญิง 3,230 คน

ความหนาแน่นของประชากร 108.86 คน / ตารางกิโลเมตร

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง แยกเป็น ชาย 2,462 คน หญิง 2,433 คน รวมทั้งสิ้น 4,895 คน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนผู้มี สิทธิเลือกตั้ง	จำนวนประชากร (คน)		
				ชาย	หญิง	รวม
1	ท่าสี่ไค	220	526	319	332	651
2	ดงสรวง	204	442	312	304	616
3	เหล่าหลวง	293	681	478	446	924
4	ดงโพน	174	397	273	253	526
5	ดงบัง	165	321	221	202	423
6	โนนสวาท	186	469	328	333	661
7	โนนสมบูรณ์	140	236	187	152	339
8	ดงเรือ	259	592	373	379	752
9	เหล่าดอกไม้	155	367	236	252	488
10	ดงบังใต้	175	481	315	320	635
11	ท่าสี่ไคเหนือ	142	383	238	257	495
รวม		2,113	4,895	3,280	3,230	6,510



5. ด้านการศึกษา

ที่	ข้อมูลด้านการศึกษา	จำนวน		
		แห่ง	ครู / ผดด.	นักเรียน
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	16	126
2	โรงเรียนประถมศึกษา	2	19	296
3	โรงเรียนขยายโอกาส	1	18	245
4	ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	2	4	158

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลดงบัง

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

- โรงเรียนบ้านท่าสไค
- โรงเรียนบ้านดงโตน

โรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนบ้านดงบัง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 2 แห่ง

- ศูนย์การเรียนรู้นอกโรงเรียนบ้านท่าสไค หมู่ที่ 1
- ศูนย์การเรียนรู้นอกโรงเรียนบ้านดงเรือ หมู่ที่ 8

6. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชากรในตำบลดงบัง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยภายในตำบลดงบัง

- ศาสนสถาน จำนวน 15 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่	หมู่ที่	บ้าน	ชื่อวัด
1	1	บ้านท่าสไค	วัดบวรประชาราม
2	2	บ้านดงสรวง	วัดปัจจันตคาม
3	3	บ้านเหล่าหลวง	วัดสุคนธราราม
4			วัดป่าชัยชนะ
5	4	บ้านดงโตน	วัดอรัญญิกาวาส
6	5	บ้านดงบัง	วัดสุวรรณาวาส
7			วัดถ้ำรุ่งเรือง
8	6	บ้านโนนสวาท	วัดธรรมชาติการาม
9			วัดเศรษฐพณภูลังกาเหนือ
10			วัดบุญphanุสรณ์
11	7	บ้านโนนสมบุรณ์	วัดเวฬุวนาราม
12	8	บ้านดงเรือ	วัดป่าดงเรือ
13			วัดป่าดอนตู
14	10	บ้านดงบังใต้	วัดนวกะพัฒนา



15	11	บ้านท่าสโคเหนือ	วัดสมณาร
----	----	-----------------	----------

7. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดงบัง จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 11 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 1 แห่ง

8. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน

โครงการชุมชนเข้มแข็งหมู่บ้านสีขาวปลอดภัยเสพติด จำนวน 11 แห่ง

9. การติดต่อสื่อสาร

- ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง
- ครั้วเรือนที่มีโทรทัศน์หรือวิทยุใช้ จำนวน 2,113 ครั้วเรือน ร้อยละ 100
- หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย จำนวน 11 แห่ง

10. การไฟฟ้า

หมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนครั้วเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 2,113 ครั้วเรือน ร้อยละ 100

11. น้ำเพื่ออุปโภค บริโภค

ระบบประปาหมู่บ้าน (ระบบประปาหมู่บ้าน) จำนวน 2,113 ครั้วเรือน ร้อยละ 100

7) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. พื้นที่ป่าไม้ 551 ไร่ ถูกบุกรุกทำลาย 200 ไร่
2. พื้นที่สาธารณะ 630 ไร่ ถูกบุกรุกทำลาย 250 ไร่ นำไปใช้ประโยชน์

8) สภาพน้ำเสีย

สาเหตุสำคัญ คือ การทิ้งขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูลลงในแหล่งน้ำ

วิธีแก้ไขปัญหาคือ การควบคุมและปลูกจิตสำนึกให้รักษาทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้

9) ด้านขยะมูลฝอย

- ปริมาณขยะ ต้น/วัน
- รถยนต์ที่ใช้จัดเก็บขยะ รวม 1 คัน
- ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 866 ลบ.ม/วัน
- ขยะที่กำจัดได้ จำนวน 866 ลบ.ม/วัน

(กำจัดโดยวิธีฝังกลบ)

- สถานที่กำจัดขยะ เทศบาลตำบลศรีพนา

ห่างจากเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง เป็นระยะทาง 30 กิโลเมตร

10) สภาพเศรษฐกิจ

1) โครงสร้างรายได้ของครั้วเรือน

ที่	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน (ครั้วเรือน)	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 30,000 บาท	5	0.24
2	30,000 บาท ขึ้นไป	2,108	99.76
รวม		2,113	100



2) หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

1. โรงกลึง	จำนวน 1 แห่ง
2. บ้านเช่า	จำนวน 3 แห่ง
3. ร้านค้า	จำนวน 44 แห่ง
4. โรงสี	จำนวน 13 แห่ง
5. โรงทำขนมจีน	จำนวน 1 แห่ง
6. โรงหล่อปูน	จำนวน 2 แห่ง
7. ร้านซ่อมจักรยานยนต์	จำนวน 4 แห่ง
8. อู่ซ่อมรถยนต์	จำนวน 9 แห่ง
9. ร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน 4 แห่ง
10. ร้านเสริมสวย	จำนวน 4 แห่ง
11. ร้านอาหาร	จำนวน 4 แห่ง
12. ร้านขายวัสดุการเกษตร	จำนวน 2 แห่ง
13. เสาร์รับสัญญาณโทรศัพท์	จำนวน 3 แห่ง
14. ปั้มน้ำมัน	จำนวน 4 แห่ง

11) ปัญหาที่สำคัญ

ที่	ปัญหาที่สำคัญ	ลักษณะ/สาเหตุของปัญหา	ราษฎรที่ได้รับผลกระทบ
1	ปัญหาราคาผลผลิตตกต่ำ	สภาพดินเสื่อมโทรมเพราะขาดการบำรุงรักษาหน้าดิน ไม่มีตลาดรองรับการขยายตัวทางการเกษตรกรรม ขาดความรู้ด้านเกษตรกรรมที่ถูกต้องเหมาะสม	3,000 คน
2	ปัญหาการพัฒนาคุณภาพชีวิต	ราษฎรมีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย	3,000 คน
3	ปัญหาการคมนาคมไม่สะดวก	ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้เกิดการลำเลียงสินค้า เกณฑ์รถลำบาก	3,200 คน
4	ปัญหาน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค	ปริมาณน้ำ แหล่งน้ำ ไม่พอใช้	2,000 คน

แนวทางการพัฒนาและผลการพัฒนาที่ผ่านมา

1) ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบชลประทาน เพื่อการเกษตรกรรม

2) ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของราษฎร และการพัฒนาอาชีพให้ดีขึ้นส่งเสริมสวัสดิการ แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ยกระดับการศึกษา พัฒนาการบริการด้านสาธารณสุข การป้องกันควบคุมโรคติดต่อต่างๆส่งเสริมการเล่นกีฬาและออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

3) ส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ในตำบลเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล (จุดชมบั้งไฟพญานาค) (เทศกาลสงกรานต์) และการส่งเสริมการปลูกพืชเศรษฐกิจในชุมชน เช่น ยาสูบ พักทอง มะเขือเทศ ยางพารา เป็นต้น



- 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาทางสังคม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทุกด้านให้แก่ประชาชนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาการว่างงาน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น
- 5) พัฒนาระบบการบริการและการบริหารจัดการที่ดี ปฏิบัติงานดีให้ประชาชนอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ ทรัพยากรน้ำ และสิ่งแวดล้อม และการจัดการด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 6) ส่งเสริมอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม พุทธสถานและภูมิปัญญาท้องถิ่น

12) ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในเขต อบต.)

1. ภูสิงห์ (บางส่วน)
2. น้ำตกแดนสวรรค์
3. น้ำตกตาดเงือก

13) มวลชนจัดตั้ง

- อปพร. รวม 65 คน
- อสม. รวม 177 คน

14) การรวมกลุ่มของประชากร

1. ประชากร ส่วนใหญ่มาตั้งถิ่นฐานเป็นเวลานานแล้วและอาศัยรวมกันเป็นชุมชนขนาดใหญ่เหมาะสำหรับการรวมกลุ่มเพื่อการพัฒนา

2. ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน ทำไร่ จำนวนกลุ่มทุกประเภท 12 กลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ 4 กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์ 4 กลุ่ม
- กลุ่มเศรษฐกิจชุมชน 4 กลุ่ม

15) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

มีแม่น้ำโขงเป็นแหล่งน้ำขนาดใหญ่ มีห้วย หนอง คลอง เหมาะแก่การทำระบบชลประทาน มีพื้นที่ติดกับภูสิงห์ มีเขื่อนริมตลิ่งแม่น้ำโขงปรับทัศนียภาพริมแม่น้ำโขงเป็นจุดชมปรากฏการณ์บั้งไฟพญานาคเหมาะแก่การส่งเสริมการท่องเที่ยวและส่งเสริมอาชีพให้แก่ชาวบ้าน

2.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

1) โครงสร้างและกระบวนการบริหารบุคคล

1. ด้านบุคลากร

2. ด้านการเมือง

(1) บุคลากรฝ่ายการเมือง

- ฝ่ายบริหาร มีทั้งหมด 4 คน ได้แก่

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ระดับการศึกษา	โทรศัพท์(มือถือ)
1	นายชูศักดิ์ วสันต์	นายก อบต.ดงบัง	ปริญญาตรี	087 9496 397
2	นายดำรง บุญคำภา	รองนายก อบต.ดงบัง	ปวส.	0885610 445
3	นายบุญเพ็ง ศรีเข้ม	รองนายก อบต.ดงบัง	ม.ปลาย	088 5610 651
4	นายลอย ปาระดี	เลขานุการนายก อบต.ดงบัง	ม.ปลาย	085 0583 860

- ฝ่ายกิจการสภา มีทั้งหมด 21 คน



ดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ระดับการศึกษา	โทรศัพท์(มือถือ)
1	นายชัยณรงค์ ทองพันธ์	ประธานสภา อบต.	ป.4	087-8070166
2	นายสังทอง เกตุศรีพรหม	รองประธานสภา อบต.	ปวส.	087-8534265
3	นางสาววาสนา พิมพ์เสริฐ	เลขานุการประธานสภา อบต.	มศ.5	0862358425
4	นายสมรักษ์ อ.ท.ชม	สมาชิกสภา อบต. ม.1	ม.6	081-9518810
5	นางรัตนาวรรณ หงษ์สุวรรณ	สมาชิกสภา อบต. ม.1	ม.6	086-2283922
6	นางพิศมัย จันทะพา	สมาชิกสภา อบต. ม.2	ม.6	098-2381921
7	นายเรียง บริบูรณ์	สมาชิกสภา อบต. ม.2	ป.4	088-5168808
8	นายบุญเรือง แจ็กสี	สมาชิกสภา อบต. ม.3	ป.6	080-04177720
9	นายชนะ แสงศรี	สมาชิกสภา อบต. ม.4	ป.4	085-7400399
10	นายมนัส พรหมจินดา	สมาชิกสภา อบต. ม.5	ป.4	086 1097 311
11	นางสุนิสา นะคะจัด	สมาชิกสภา อบต. ม.5	ม.6	081 2609 651
12	นายวิรัตน์ บุญคำภา	สมาชิกสภา อบต. ม.6	ม.3	084-9084611
13	นายเลิศศักดิ์ เต้าทอง	สมาชิกสภา อบต. ม.7	ป.6	081-0576597
14	นางวิไลย ทองยาน	สมาชิกสภา อบต. ม.7	ป.3	089-8436520
15	นางสุปรียา จุ่มา	สมาชิกสภา อบต. ม.8	ม.3	082-1052580
16	นางแสงจันทร์ แผงแพง	สมาชิกสภา อบต. ม.8	ม.3	085-6448141
17	นายรังสรรค์ ฝาลี	สมาชิกสภา อบต. ม.9	ม.3	080-7473813
18	นายนิติ กรมแสง	สมาชิกสภา อบต. ม.9	ป.6	082-1956989
19	นายบุญมี สีตาน้อย	สมาชิกสภา อบต. ม.10	ป.4	089-5743802
20	นายกะต้อน อุดพัตรา	สมาชิกสภา อบต. ม.10	ม.6	086-2242106
21	นางอุษามณี บริญาณ	สมาชิกสภา อบต.ม.11	ม.6	087-2319980

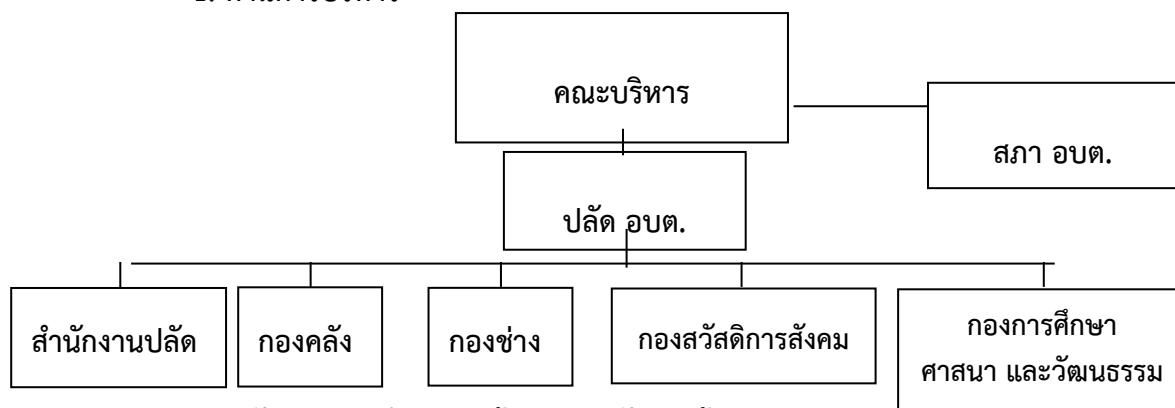
(2)บุคลากรฝ่ายปกครองท้องที่

หมู่ที่/บ้าน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	โทรศัพท์(มือถือ)
หมู่ที่ 1 บ้านท่าสไลโค	นายประดับ พินทา	ผู้ใหญ่บ้าน	081 0926 236
หมู่ที่ 2 บ้านดงบัง	นายประเสริฐ น้อยภูธร	ผู้ใหญ่บ้าน	083 3539 272
หมู่ที่ 3 บ้านเหล่าหลวง	นายอดุลย์ มากะฐิน	กำนันตำบลดงบัง	082 1219 913
หมู่ที่ 4 บ้านดงโตน	นายวิพล อภัยโส	ผู้ใหญ่บ้าน	092 1894 416
หมู่ที่ 5 บ้านดงบัง	นายเตียง น้อยภูธร	ผู้ใหญ่บ้าน	080 0075 604
หมู่ที่ 6 บ้านโนนสาวท	นายจันทมา หันบัง	ผู้ใหญ่บ้าน	087 9443 945
หมู่ที่ 7 บ้านโนนสมบูรณ์	นายพงษ์เทพ ชมภูเทพ	ผู้ใหญ่บ้าน	087 9719 684
หมู่ที่ 8 บ้านดงเรือ	นายสุภรณ์ ตะแส	ผู้ใหญ่บ้าน	089 267 9840
หมู่ที่ 9 บ้านเหล่าดอกไม้	นายสุรัช หงษาคำ	ผู้ใหญ่บ้าน	063 8852 598
หมู่ที่ 10 บ้านดงบังใต้	นายนาวิ อภัยโส	ผู้ใหญ่บ้าน	081 2624 750
หมู่ที่ 11 บ้านท่าสไลโคเหนือ	นางขวัญเรือน นาเจริญ	ผู้ใหญ่บ้าน	083 3332 298



2) โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

1. ด้านการบริหาร



2. พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง

(1) สำนักงานปลัด

ลำดับ	ตำแหน่ง	อัตรา
1	นักบริหารงาน อบต. (ปลัด อบต.) ระดับ 8	1
2	นักบริหารงานทั่วไป (หัวหน้าสำนักงานปลัด)	1
3	นิติกร	1
4	นักทรัพยากรบุคคล	1
5	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1
6	นักวิชาการสาธารณสุข	1
7	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1
8	เจ้าพนักงานธุรการ	1
9	เจ้าพนักงานธุรการ*	1
10	พนักงานสุบน้ำ	1
11	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป**	1
12	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล**	1
13	คณงานประจำรถยนต์**	3
14	คณงานทั่วไป***	3
15	ยาม***	1
16	จ้างเหมาบริการ	4
รวม		23

(2) กองคลัง

ลำดับ	ตำแหน่ง	อัตรา
-------	---------	-------



1	นักบริหารงานการคลัง 6 (ผู้อำนวยการกองคลัง)	1
2	นักวิชาการคลัง	1
3	นักวิชาการเงินและบัญชี*	1
4	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	1
5	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1
6	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ**	1
7	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้**	1
8	พนักงานจตมาตรวัดน้ำ***	1
9	จ้างเหมาบริการ	1
รวม		9

(3) กองช่าง

ลำดับ	ตำแหน่ง	อัตรา
1	นักบริหารงานช่าง 6 (ผู้อำนวยการกองช่าง)	1
2	นายช่างโยธา	1
3	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ**	1
4	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การประปา**	1
5	พนักงานผลิตน้ำประปา***	1
6	คนงานสูบน้ำ***	1
7	จ้างเหมาบริการ	1
รวม		4

(4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ลำดับ	ตำแหน่ง	อัตรา
1	นักบริหารการศึกษา 6 (ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ)	1
2	เจ้าพนักงานธุรการ	1
3	ครูผู้ดูแลเด็ก	7
4	ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก**	9
รวม		18

(5) กองสวัสดิการสังคม

ลำดับ	ตำแหน่ง	อัตรา
1	นักบริหารงานสวัสดิการสังคม 6 (ผอ.กองสวัสดิการสังคม)	1
2	นักพัฒนาชุมชน	1
3	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน**	1
4	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ**	1
รวม		4



3) จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง มีจุดเด่นและจุดแข็ง ดังนี้

1. มีการเกษตรที่เป็นฐานหลักที่สามารถรองรับวิกฤตเศรษฐกิจได้ เป็นแหล่งผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ
2. มีภูมิประเทศและอากาศรวมทั้งสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การทำการเกษตร
3. มีโครงการคมนาคมขนส่ง สามารถติดต่อได้ตลอดพื้นที่ทั้งจังหวัด มีถนนสายหลักตัดผ่าน
4. มีสินค้าการเกษตรของตำบลและพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ยางพารา ยาสูบ มะเขือเทศ พริก พักทอง เป็นต้น
5. มีจุดท่องเที่ยวภายในตำบลที่ชัดเจน เช่น เขื่อนริมแม่น้ำโขง เป็นจุดชมปรากฏการณ์บั้งไฟพญานาคของทุกปี มนัสการพระนอนปางไสยาสน์ ณ วัดสุวรรณาวาส

ฉะนั้น ด้วยสภาพพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทั้งทรัพยากรธรรมชาติและปัจจัยที่เอื้อต่าง ๆ จึงเหมาะแก่การทำการเกษตร จึงกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของตำบลดงบัง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจการให้บริการประชาชน โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

สุกัญญา โอภากุล (2544) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการวันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกันส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่ต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

กิตติพงษ์ ขลิบรัมย์ (2541) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มาบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่ต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่ต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภักดี แก้วคุณ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ศุภรักษ์ เสมอหมัด (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และ



ระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

สิริชล สมพันธ์ (2551) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมากเมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองความต้องการด้านความสะอาดสบายและด้านความพร้อมการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมากส่วนด้านความทั่วถึงด้านสนองตอบความพึงพอใจและด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจราจรไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยจุดให้บริการไม่เพียงพอทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าสำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

วนิดา ด้วงอิน (2550) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 195 คน พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้ความรู้แก่ประชาชนการส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้พึงพอใจในพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจยิ้มแย้มเป็นกันเองไม่ถือตัวเป็นพฤติกรรมที่ผู้มารับบริการมีความรู้สึกอบอุ่นใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

วิศรา คงเดิม (2550) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันจังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านโดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการเป็นอันดับที่สองสามและสี่ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 6,510 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 383 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย



3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ ผู้ประเมินสร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษา และการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลงบังตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

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

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อ คือ $\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$



3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวนเป็นที่ยอมรับกันมากที่สุดมีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้นแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวนเรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

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

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกิน 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกิน 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกิน 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกิน 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ



พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
6. งานด้านการศึกษา
7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
8. งานด้านรายได้ หรือภาษี
9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
10. งานด้านสาธารณสุข
11. งานด้านอื่นๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

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

■ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัด ดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น

- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

2. สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

3. ตัวอย่าง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90

คำนวณ

$$= \frac{295}{4}$$

$$= 73.75 \%$$



คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด-ปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความ ที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครุฑเรือนในเขตรับผิดชอบจำนวน 383 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง จำนวน 6 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
5. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-----	------------	--------



เพศหญิง	181	47.26
เพศชาย	202	52.74
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.74 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.26

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 18 ปี	16	4.18
อายุ 18 - 30 ปี	93	24.28
อายุ 31 - 50 ปี	112	29.24
อายุ 51 - 60 ปี	87	22.72
อายุสูงกว่า 61 ปี	75	19.58
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.24 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.28 กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.72 กลุ่มอายุสูงกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.58 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.18 ตามลำดับ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	88	22.98
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	125	32.64
อนุปริญญา/ปวส.	101	26.37
ปริญญาตรี	67	17.49
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.52
รวม	383	100.00



จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.64 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26.37 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.98 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.49 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	70	18.28
เกษตรกร	95	24.80
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	45	11.75
รับราชการ	48	12.53
รัฐวิสาหกิจ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	35	9.14
อื่นๆ(รับจ้าง)	90	23.50
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 23.50 อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.28 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 12.53 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 11.75 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.14 ตามลำดับ



ตอนที่ 2

ด้านที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.20	4.76	0.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	0.60	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.40 และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.40	4.72	0.69	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.40	4.72	0.69	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.60	4.78	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็วและสะดวก	94.60	4.73	0.71	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.60 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกาย สุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.60	4.78	0.46	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.73	4.79	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.40	4.72	0.69	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.40	4.72	0.68	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.00	4.70	0.70	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.09	4.75	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
----------------------	------------------------------------	---------------	--------	----------------------



1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.13	4.76	0.6	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.29	4.76	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.73	4.79	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.09	4.75	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73

ตอนที่ 3

ด้านที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				



1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	93.40	4.67	0.73	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.69	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.45	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การ ให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.00	4.80	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีความ ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.00 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.40	4.72	0.68	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	94.00	4.70	0.70	มากที่สุด



2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	96.00	4.80	0.59	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.11	4.76	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.00 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด



3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.60	4.83	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.60	4.78	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.00	4.70	0.71	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน



สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.27	4.76	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.11	4.76	0.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.26	4.76	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27



ตอนที่ 4

ด้านที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน

ด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	0.68	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	93.80	4.69	0.72	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	93.60	4.68	0.68	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.60	4.78	0.47	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	94.00	4.70	0.70	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.03	4.75	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกาย สุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด



3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.60	4.68	0.68	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93.60	4.68	0.68	มากที่สุด



4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.20	4.76	0.59	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.03	4.75	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.40	4.77	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.26	4.76	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40



ตอนที่ 5

ด้านที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน

ด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.40	4.82	0.42	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.60	4.73	0.71	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	0.69	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.60	4.73	0.71	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.20	4.76	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	95.07	4.75	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.20 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.20 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.40	4.72	0.69	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	94.40	4.72	0.68	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	94.00	4.70	0.70	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.11	4.76	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน



ด้านรายได้หรือภาษี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกาย สุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	93.60	4.68	0.73	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.60	4.73	0.71	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.20	4.76	0.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.33	4.77	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านรายได้หรือภาษี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
----------------------	------------------------------------	---------------	--------	----------------------



4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.20	4.71	0.69	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.80	4.69	0.72	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.80	4.79	0.59	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.14	4.76	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.07	4.75	0.62	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.11	4.76	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.33	4.77	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.14	4.76	0.60	มากที่สุด



โดยรวม	95.16	4.76	0.60	มากที่สุด
--------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33

ตอนที่ 6

ด้านที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	93.40	4.67	0.73	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.20	4.61	0.78	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด



1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.80	4.84	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.10	4.76	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	92.60	4.63	0.76	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.60	4.78	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ



ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.80 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.00	4.80	0.59	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	94.60	4.73	0.71	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.00	4.70	0.70	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.59	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ



เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.00 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.80	4.79	0.71	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.79	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.40	4.72	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.10	4.76	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.40	4.77	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.31	4.77	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.77	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40

ตอนที่ 7

ด้านที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
1.4 มี ผังลำดับ ขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.56	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรง ต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.20	4.81	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.60	4.78	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.57	4.78	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.00	4.70	0.71	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	95.40	4.77	0.46	มากที่สุด



2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	94.40	4.72	0.68	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.20	4.71	0.70	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และ สะดวก	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.97	4.75	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.00	4.70	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.20	4.76	0.59	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด



3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.00	4.70	0.70	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.33	4.77	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.20	4.76	0.64	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.40	4.72	0.68	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.60	4.68	0.68	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.67	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.80 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.57	4.78	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.97	4.75	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.33	4.77	0.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57



ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ตารางที่ 4.35 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.31	4.77	0.57	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.21	4.76	0.58	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	95.22	4.76	0.56	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	95.16	4.76	0.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.25	4.77	0.58	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	95.22	4.76	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 6 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 จัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 บทนำ

รายงานวิจัยฉบับนี้ เป็นรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยนักวิจัย คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นจัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง จำนวน 6 งานบริการที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานรายได้หรือภาษี
5. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาในครั้งนี้คือ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 6,510 คน และทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 16 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 18 กันยายน 2563

5.2 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้



ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.31	4.77	0.57	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.21	4.76	0.58	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน การศึกษา	95.22	4.76	0.56	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี	95.16	4.76	0.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.25	4.77	0.58	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข	95.22	4.76	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.58	มากที่สุด

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังน้อย จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2563 ในภาพรวม 6 งานบริการ คือ อยู่ในระดับที่ดีมากทุกด้าน โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.23

แยกตามงานบริการได้ดังนี้

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.31
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.21
- (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.16
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.25
- (6) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.22

และเมื่อการคำนวณคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอวังน้อย จังหวัดบึงกาฬ ตามสมการ

$$\begin{aligned}
 \text{คุณภาพการให้บริการ} &= \text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน/จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน} \\
 &= (95.31+95.21+95.22+95.16+95.25+95.22)/6 \\
 &= 95.23
 \end{aligned}$$



ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.23 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจนมีความพร้อมมีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงานและเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่า องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27

3. ด้านการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40

4. ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40

6. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อำเภอวังน้อย จังหวัดลพบุรี มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไปและที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.3 อภิปรายผล

จากภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อำเภอวังน้อย จังหวัดลพบุรี ที่ระดับร้อยละ 95.23 แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ



สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีท่าเลและที่ตั้งอยู่บนพื้นที่กว้างขวาง และการคมนาคมสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีกิจกรรมส่งเสริมและมีการแนะนำการบริการในด้านต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใจ และให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มักจะมีความรู้สึกรับรู้กับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีผู้บริหารนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและบริการ อีกทั้งผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญและมีการกำกับ กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการและปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีสภาพแวดล้อมของการให้บริการและบรรยากาศที่กว้างขวางและบรรยากาศเย็นสบาย ให้การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

5. กระบวนการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีวิธีการนำเสนอบริการ และมีการปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น



จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกับตำบลอื่นในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกันและในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เพื่อศึกษาถึงจุดเด่น - จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ และควรมีส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับพันธกิจตามแผนพัฒนาจังหวัดบึงกาฬ (พ.ศ.2561-2564) ที่กำหนดไว้ คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการดำเนินงานเชิงนโยบายร่วมรับงานด้านบริการประชาชนในปีงบประมาณต่อไป ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ

1.1 ควรมีสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้จังหวัดโดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ควบคู่กับการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุนระดับประเทศในด้านที่จังหวัดมีศักยภาพ คือ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษการค้าชายแดนและการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

1.2 ควรมีการพัฒนาเกษตรปลอดสารพิษและอุตสาหกรรมการเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บึงกาฬ หลุดพ้นจากจังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำไปสู่จังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงพ้นความยากจนโดยยึดหลักการพัฒนามาตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและใช้นวัตกรรมโดยยึดหลักการพัฒนาแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2. ด้านสังคม

ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพดีได้รับโอกาสทางการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ยกระดับไปสู่การรองรับสังคมผู้สูงอายุ มีโอกาสทางการศึกษาจากหลักสูตรและสถานศึกษามีคุณภาพสูง มีโอกาสประกอบอาชีพที่มั่นคงในท้องถิ่นบ้านเกิดโดยใช้หลักศาสนาอัตลักษณ์ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นแกนการขับเคลื่อนสังคม เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่มีความสุขอย่างพอเพียงและมีคุณธรรม

3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ควรมีการบริหารจัดการต้นแบบแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” ด้วยการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ด้านการจัดการ



ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มสมรรถนะและบูรณาการระบบการบริหารจัดการภาครัฐเอกชน และประชาชน ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยควบคู่กับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลองค์กรให้โปร่งใส

5. ด้านความมั่นคง เพื่อเสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยาสพัตติ สักคมสันติสุขพื้นที่ชายแดน มีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ และมีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้าน



บรรณานุกรม

- จรรยา แก้วมณี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชาตรี ปันติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่การบังคับการตำรวจนครบาล 9. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชำนาญ ภูเี่ยม. (2548). Service mind : การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 12 (กุมภาพันธ์) : 35 – 38
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. (2548). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชน : ศึกษากรณี การให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์ 15, 12 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 61 – 76
- ปัญญา ภมรพล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พยุงค์กดี นามวรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. มปป.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2537). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนาบริหารศาสตร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร



บรรณานุกรม (ต่อ)

- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภา อินจันทร์ณรงค์. (2542). ความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2552). การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการเมือง การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการ ของศูนย์การแสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันตชัย นาระถี. (2551). คู่มือสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุทรไพศาล.
- Millet, John D. (1954). *Managerment in the public service*. New York : Mc Graw – Hikk.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and motivation*. New York : john Wiley.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics : An introduction analysis (3nd)*. New York : Harper&Row