



**การประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ**

องค์การบริหารส่วนตำบล พักทัน

อำเภอบางระจัน

จังหวัดสิงห์บุรี

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

คำนำ

การดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นที่จะต้อง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยบริการที่ดี และการดำเนินการตามนโยบายของรัฐในกระบวนการมีส่วนร่วม ทำให้ประชาชนที่อาศัย ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาส ในการร่วมกำหนดโครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ตามความต้องการของประชาชน ซึ่งคณะบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ได้ สนองตอบตามนโยบายของรัฐ และความต้องการของประชาชนมาโดยตลอด การดำเนินการให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สมบูรณ์นั้นจะต้องมีการประเมินผล ซึ่งหน่วยงานองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจมิติที่ 2 ซึ่งเป็นการประเมินผลงานเชิงประจักษ์ ที่ได้ ดำเนินการให้เกิดผลแล้วในรอบปีที่ผ่านมา จากการให้บริการประชาชน ในรูปแบบกระบวนการวิจัย

การประเมินงานในรูปแบบวิชาการวิจัยย่อมมีระดับนามธรรมอยู่บ้าง และใช้คำร้อยละเป็นเกณฑ์ ประเมินซึ่งเป็นการประเมินค่าสถิติเป็นหลัก ซึ่งจะส่งผลให้ทราบถึงศักยภาพการบริหารขององค์กรท้องถิ่น ทั้งระดับเทศบาล และระดับตำบล ที่มีต่อการให้บริการกับประชาชน สามารถเป็นต้นแบบพื้นฐานในการ นำมาประยุกต์ ปรับปรุง พัฒนา และแก้ไข ในสิ่งที่ได้ประจักษ์ตามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในฐานะเป็นผู้ประเมินหลัก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า สรุปการประเมินผลรูปแบบกระบวนการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ได้อ่าน ไม่น่ามากเกินไป และขอให้ท่านสนใจประโยชน์นี้ได้ส่งผลกลับคืนให้กับผู้บริหารท้องถิ่นในทุกๆระดับ และทุกๆด้าน

คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีแห่งโอทยา

หัวข้อวิจัย การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ (มิติที่ 2) ต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ชื่อผู้วิจัย อาจารย์ และนักศึกษา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งอยุธยา
ปีงบประมาณ 2554

บทคัดย่อ

การประเมินผลด้วยรูปแบบของกระบวนการวิจัย ฉบับนี้ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติกระจายอำนาจที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ 2540 ถึงปัจจุบัน กำหนดให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารที่สอดคล้องกับนโยบายของกรมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนในกระบวนการที่มีประชาชนมาใช้บริการ โดยใช้ชื่อว่าการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ สำหรับเอกสารฉบับนี้ได้ดำเนินการประเมินเฉพาะส่วนของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเท่านั้น โดยมี วัตถุประสงค์การประเมิน เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับขอบเขตของการดำเนินการประเมินผลนั้นคณะดำเนินการได้กำหนดไว้ดังนี้

1 ขอบเขตพื้นที่

ดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

2 ขอบเขตเนื้อหา

แบ่งเป็น 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นผู้ซึ่งมีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีจำนวน 238 ราย เนื่องจากไม่ทราบชื่อของผู้รับบริการทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จึงดำเนินการสุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากจำนวนประชากรตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด เท่ากับ 238 ราย โดยใช้รูปแบบของกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผลจากการประเมินสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีระดับของความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ 88.65 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม: $\bar{X} = 1.56$ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลพัททันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ตามภารกิจ 7 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีระดับของความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ 81.62 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม $\bar{X} = 2.17$ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลพัททันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ตามภารกิจ 7 คะแนน

1.6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีระดับของความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ 80.40 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม $\bar{X} = 2.10$ หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลพัททันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ตามภารกิจ 7 คะแนน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีร้อยละของความพึงพอใจในเกณฑ์เฉลี่ย ร้อยละ 83.55 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม $\bar{X} = 1.94$ ซึ่งกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในด้านพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากับ 7 คะแนนเต็ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์การประเมิน.....	4
ขอบเขตการประเมิน	4
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	5
กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	12
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการประเมิน.....	14
วิธีการประเมิน	17
ข้อจำกัดของการประเมิน.....	25
ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มติที่ 2.....	26
สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ.....	38
ข้อเสนอแนะจากทีมประเมิน.....	60

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	27
2 แสดงการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง	29
3 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	33
4 แสดงระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริการ	35
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
6 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานกับ	36
ความพึงพอใจไปจนถึงตารางสุดท้าย	

บทที่ 1

ความสำคัญและความเป็นมา

1.ความสำคัญและความเป็นมา

1.1องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและการคลังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นองค์กรที่เป็นสะพานระหว่างประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสประสานติดต่อกับหน่วยงานระดับจังหวัดและภูมิภาคใกล้ชิดยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีโอกาสที่กำหนดแนวทางพัฒนาด้วยตนเอง การดำเนินงานของคณะบริหาร และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจึงต้องคำนึงถึงความต้องการ และความพอใจของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก

การท้องถิ่นการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบในการกระจายอำนาจการปกครอง ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน ภายใต้แนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำการกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นาจารัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐเป็นหลัก หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเอง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคงของชาติ

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิ มีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการบริหารที่ตนเอง มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป

จากรูปแบบการปกครองดังกล่าวจึงต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการแข่งขันเพื่อให้เกิดการพัฒนา และมีรางวัลตอบแทน ด้วยการกำหนดให้มีการประเมินการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และมีตัวชี้วัดที่กำหนดโดยส่วนกลางดังจะกล่าวต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอบางระจัน ตามทางหลวงของแผ่นดินหมายเลข 3251 มีเนื้อที่โดยประมาณ 40.91 ตารางกิโลเมตร หรือ 292.20 ตารางเมตร หรือพื้นที่ 25,568 ไร่ พื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองชลประทานเกือบรอบพื้นที่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 4,757 คน แยกเป็นชาย 2,313 คน เป็นหญิง 2,444 คน มีครัวเรือน 1,317 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป และ ค้าขาย มีความเกี่ยวข้องกับโครงการ ทั้งหมดซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ดำเนินงานโครงการ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ โดยมีหลักการและเหตุผลว่า การให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการต่างๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญมาก เพราะประชาชนถือเป็นคนสำคัญ ในการเสียภาษีและมาใช้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความเจริญขึ้น เพราะฉะนั้นการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นมากเช่นกัน เพื่อประชาชนผู้เสียภาษีและมาใช้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งในเรื่องการเข้ามาติดต่อราชการต่างๆ และการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ จึงได้ทำโครงการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันขึ้น เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีต่างๆครอบคลุมและทั่วถึงมากขึ้น ประชาชนผู้มาติดต่อราชการและรับบริการต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลใช้เวลาน้อยลง ได้รับความสะดวกมากขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ตามที่หน่วยงานบังคับบัญชาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้มีการประเมินเพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการในระดับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในการประเมินนี้ได้กำหนดให้มีมติที่ 2 คือ การประเมินความพึงพอใจของโครงการที่หน่วยงานท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงความพร้อมในการให้บริการด้านต่างๆในสำนักงาน นอกจากนี้การประเมินด้านต่างๆยังถูกบันทึกไว้เพื่อเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ หรือแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติในส่วนที่ประชาชนพึงพอใจ อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงปัญหา และอุปสรรคในบางด้าน ที่เกิดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนและหาแนวทางแก้ไขต่อไปในอนาคต

การจัดการประเมินผลมติที่ 2 ตามพระราชบัญญัติกระจายอำนาจที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ 2540 ถึงปัจจุบัน กำหนดให้ปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารที่สอดคล้องกับนโยบายของกรมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่ออำนวยความสะดวกและ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนในกระบวนการที่มีประชาชนมาใช้บริการ 8 กระบวนการ
คือ

1. จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
2. จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. จัดเก็บภาษีป้าย
4. จัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักแรม
5. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
6. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
7. ช่วยเหลือสาธารณภัย
8. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลในจังหวัดสิงห์บุรี ได้ดำเนินโครงการต่างๆ โดยมีหลักการและเหตุผลว่า ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แจ้งให้ประธาน ก.จ.จ. , ก.พ.จ. , ก.เมืองพัทยา และ ก.อบต. จังหวัดทุกแห่ง พิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ซึ่งแนวทางปฏิบัติได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมาแล้ว ในคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และวงเงินเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นยังไม่ถึงร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะขอรับการประเมิน เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการพร้อมกำหนดวงเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่จะขอใช้ต่อคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จังหวัด) เพื่อรับทราบการประเมิน และให้เสนอโครงการ/กิจกรรม ที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามมติการประเมินและตัวชี้วัดในมิติที่ 2 จำนวน 1 โครงการ/กิจกรรม

องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ในจังหวัดสิงห์บุรี จึงมีความประสงค์เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จึงได้จัดทำการประเมินในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ

1.3 ขอบเขตการประเมิน

1.3.1 ขอบเขตพื้นที่

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการครั้งนี้ ดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1.3.2 ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้ ดำเนินการตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งอยุธยา ได้ทำการประเมินตามท้องที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมอบหมาย เฉพาะในส่วนของความพึงพอใจเท่านั้น ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.3. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นผู้ซึ่งมีภูมิลำเนาและพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.4.1. ข้อเสนอหรือข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการสาธารณะในด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน สามารถนำไปใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากยิ่งขึ้นในระดับที่เป็นมาตรฐานต่อไป

4.1.2. ข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ในงานด้านต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและประกอบการวางแผนดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานของ อบต.ต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 การปกครองท้องถิ่นและการบริหารท้องถิ่น

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวคิดทฤษฎีที่มีเงื่อนไขจำกัดของการนำเสนอในเอกสารฉบับนี้ เนื่องจากเอกสารฉบับนี้เป็นการประเมินผลโครงการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ตัวชี้วัด ขององค์การปกครองท้องถิ่น ที่ยัง ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ แนวคิด ทฤษฎีจึงยังคงเดิมจากการศึกษาในปีที่ผ่านมา ดังที่ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารท้องถิ่น (Local administration) เป็นการดำเนินการบริหารในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ เกิดจากการที่รัฐบาลซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารประเทศ ได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองในรูปแบบของ การปกครองท้องถิ่น (Local government) ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเองที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จะดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้แทนอำนาจประชาชน เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบายกฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

การศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่น จึงมีความสำคัญที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดความรู้เรื่องการปกครองท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานการสร้าง ความชัดเจนกับการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยมีทั้งนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้มากมายหลากหลายแตกต่างกันไป ดังนี้

“.....การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง.....” (ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526)

การปกครองท้องถิ่นเป็นวิธีการกระจายอำนาจการปกครองของรัฐ ไปยังหน่วยงานปกครองท้องถิ่นโดยให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการบางอย่าง หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518)

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือการให้คนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547)

นายเฮร์เบิร์ต จาคอบ (Herbert Jacob) และนายไมเคิล ลิปสกี (Michael Lipsky) แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน กล่าวได้ว่า การเมืองท้องถิ่นมิได้เป็นเรื่องของโลกที่สูญหายไปจากการศึกษาวิชารัฐศาสตร์ที่จริงโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา นักรัฐศาสตร์กำลังสนใจศึกษา และวิจัยการเมืองท้องถิ่นอย่างเต็มที่ เช่น การศึกษาของ V.O.Key Jr. และ Robert A. Dahl ซึ่งเป็นการศึกษาการเมืองท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ โดยศึกษาจากสภาพสังคมในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยและอำนาจการปกครองตนเองของท้องถิ่น (สนธิ บางยี่ขัน, 2547)

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway) (อ้างถึงใน ปธาน สุวรรณมงคล, 2547, น. 1-2) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า “เป็นองค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน”

อุทัย หิรัญโต นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการ บางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุม ของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญ-โต, 2523 : 2)

แฮร์รี จี มอนตาญ (Harris G. Mongtagu, 1984) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่การปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

Emil J Sady ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจเพียงพอจะทำกิจการในท้องถิ่น โดยตรงเองรวมทั้งอำนาจเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้รับเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นได้ (อุทัย หิรัญโต, 2523)

William A. Robson ให้ความหมายว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติ

หน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) และองค์กรที่จำเป็น (Necessary organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง” (ประหยัด หงส์ทองคำ, 2520)

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นสามารถที่จะสรุป การปกครองท้องถิ่น ตามทัศนะของผู้เขียนการปกครองท้องถิ่น คือการปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งให้คนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปกครองตนเองตามสิทธิอำนาจที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งรัฐบาลทำหน้าที่กำกับดูแลได้แก่ อำเภอ จังหวัด และกระทรวงมหาดไทย โดยสามารถสรุปสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง คือสิทธิในการกำหนดงบประมาณ และสิทธิการตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
3. มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติในการบริหารและปกครองตนเอง
4. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น
5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นอาจมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญรายได้ จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคคลว่าถึงเวลานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้หรือไม่ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจศึกษาและวิเคราะห์ว่ากลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติในทางบวกหรือทางลบอย่างไร และเพราะเหตุใด เพื่อที่จะสามารถประเมินค่าทัศนคติที่แสดงถึงความพอใจและความไม่พอใจ เพื่อที่จะได้สามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้นได้ โดยมีทั้งนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้มากมายหลากหลายแตกต่างกันไป ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุกัลลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาด

หาไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆนั้น

สายจิตร (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526:74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

...จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการให้บริการอาจจะทำได้หลายวิธี

—(สาโรช ไสยสมบัติ 2534:39)

2.3ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นพอจะสรุปความหมายได้ว่า หมายถึง ราชการบางอย่างซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นจัดทำกันเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นได้เลือกตั้งขึ้นมาบริหารราชการ ในท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร (Robson, 1953 และ Clark, 1975)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546) กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้น ยังมีอำนาจทำการนอกเขตเทศบาลและการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอีกด้วย ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ

เทศบาลในฐานระดับต่างๆ ทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ... (การส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546)

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภจิต จันทรประทีน (2529) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและการบริหารงานของเขตพบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการของเขตค่อนข้างช้า ซึ่งจากการสอบถามจากทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และ ประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่า จะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอรรถาธิบายและเป็นกันเองกับประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนความคิดเห็นของข้าราชการพบว่าถ้าต้องการให้บริการประชาชนของเขตดีขึ้น ไม่เพียงแต่ปรับปรุงตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้นแต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

ประหยัด ยะคะนอง (2533) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองจะเชิงเทราพบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ไม่พอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุเนื่องจากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านกลางคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และ และ ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

อัญญา โทบุญ (2534) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาล สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามและหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาลประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสารด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาล ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาล โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องบุญ ลีริววังศรี (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

กรมการปกครอง (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ เน้นการศึกษาในส่วนที่เป็นการบริการประชาชนเฉพาะงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำนักปลัดเทศบาลทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยศึกษาจากอำเภอต่างๆ ใน 5 ภาครวมทั้งสิ้น 40 อำเภอประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่ให้บริการบนที่ว่าการอำเภอรวมทั้งกำนันผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2,400 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ พบว่า มีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด การให้บริการประชาชนของราชการฝ่ายปกครองจึงควรยืดหยุ่นได้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และควรอธิบายกฎหมายระเบียบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อราชการให้บริการประชาชนมีปริมาณมากทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการประชาชน

2. ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาอุปสรรค ในการบริการประชาชนพบว่า ภาษาท้องถิ่นมีปัญหาในการสื่อสารความเข้าใจที่จะให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะ จังหวัดที่มีชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคในการให้บริการประชาชนมากคือระดับความรู้และการศึกษาของประชาชน ความพร้อมของประชาชนในการเตรียมเอกสารเพื่อมารับบริการประสิทธิภาพและความคุ้นเคยในการขอรับบริการของประชาชน

3. ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ พบว่า กฎหมาย ระเบียบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติของฝ่ายทะเบียนและบัตรยังมีความจำเป็นแต่ควรลดขั้นตอน ลดหลักฐานเอกสาร ลดขั้นตอนการอนุมัติลง

4. ผลการศึกษาในส่วนข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงให้บริการแก่ประชาชนพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะ คือควรจะมีการเผยแพร่และให้ความรู้ต่อประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอ จัดผังการให้บริการของสำนักงานให้ประชาชนที่มติดต่อกับเจ้าหน้าที่ รับคำร้องคนเดียวถ้ามีปัญหาขัดข้องที่ไม่อาจดำเนินการตามคำร้อง ควรจะเลือกเจ้าหน้าที่ที่ชอบทำงานให้บริการประชาชนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มาเป็นเจ้าหน้าที่รับคำร้องหรือให้บริการติดต่อสอบถาม

พิทักษ์ ทรุษิม (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการสาธารณูปโภค โดยภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 64.4) เรียงลำดับมากไปน้อย คือ งานรักษาความสะอาด (66.1) งานโยธา (56.9) งานปกครอง (57.1) และงานอนามัย (31.9) และเสนอแนะให้ปรับปรุง 1) ด้านระบบการให้บริการในเรื่องความคุ้มค่าใช้สอยเพียงพอทั่วถึงและพัฒนาก้าวหน้า 2) ด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกในการขอรับบริการความรวดเร็วของขั้นตอนและความสม่ำเสมอต่อเนื่อง 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องความเอาใจใส่หน้าที่และความเสมอภาคเสนอหน้าที่ในส่วนทะเบียน ซึ่งเป็นด้านบริการเฉพาะด้านในเชิงปฏิบัติผู้วิจัยเห็นว่า สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยได้ประมาณ 90% ทั้งนี้เพราะเอกสารและขั้นตอนต่างๆ ในการจัดเก็บ คั่นเอกสารและการบริการประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วมาก

จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์ (2538) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต พบว่า ประชาชนในเขตดุสิตมีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลาง จะพอใจมากกว่าผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างในทุกกลุ่มงานยกเว้นการบริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของการสัญจรบนทางเท้าที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลาง เช่นเดียวกับงานปกครอง

ชาติชาย เทพแปง (2538) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวสำนักงานใหญ่ (แมนส์) พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยด้านข้อมูลข่าวสาร (brochure) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจข้อมูลร้านค้าที่ระลึกในระดับพอใช้ ด้านสถานที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการในระดับพอใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ เดินทางเข้ามาบ่อยครั้งจะมีความพึงพอใจในการบริการสูงนักท่องเที่ยวยุโรปการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการศึกษาระดับต่ำมีความพอใจในการบริการสูงกว่าอายุมาก

วรรณิกา อินทรวารี (2538) ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขื่องในอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนราชการครูสายบริหารโรงเรียนและข้าราชการครูสายผู้สอนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาในอำเภอเขื่องในไม่แตกต่างกัน ด้านตัวแปรข้อมูลทั่วไปของข้าราชการครูที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานใน

สถานการณ์การประถมศึกษาประถมศึกษาอำเภอเชิงในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ รายได้ กล่าวคือข้าราชการครู ที่มีอายุมากกว่ามีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่าส่วนตัวแปรด้านอื่น ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.5 กรอบแนวคิดในการประเมิน

การประเมินผลการให้บริการนั้นจะหมายถึงการประเมินผลว่าในทางปฏิบัติผู้ให้บริการ จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการ แต่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการก็ควรจะรู้ด้วยว่าตนจะได้รับการประเมินด้วยวัตถุประสงค์ใด อยู่บนพื้นฐานหรือหลักการประเมินอย่างไร ปัญหาในการประเมินมีอะไรบ้าง วิธีการประเมินมีแนวทางปฏิบัติอย่างไร มีหัวข้อประเมินพิจารณาถึงอะไรบ้าง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วยคนหรือพนักงาน ส่วนใหญ่เพราะการให้บริการด้วยคนหรือพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการในแต่ละรายได้ รวมทั้งการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ก็จะต้องมีบริการฝ่ายสัมพันธ์ที่คอยตอบคำถามต่างๆ ให้ประชาชนผู้รับบริการระหว่างการใช้งานด้วย ทำให้การประเมินผลการให้บริการจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วยคนหรือพนักงาน ซึ่ง สมิต สัทนุกร (2542: 206) กล่าวถึง การประเมินผลการให้บริการว่าเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการโดยตรงกระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

ปัญหาในการประเมินผลการให้บริการเริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานในการบริการให้ถูกต้องเหมาะสมใช้เป็นเครื่องมือเปรียบเทียบได้เป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก เพราะการให้บริการหลายลักษณะเกิดผลเป็นนามธรรมวัดไม่ได้และประเมินในเชิงคุณภาพเป็นหลัก เนื่องจากการให้บริการที่มีปริมาณน้อยก็จะสะท้อนแสดงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพน้อย แต่ไม่ได้หมายความว่าบริการมากจะมีคุณภาพตามไปด้วย ได้มีการศึกษาถึงการบริการตอบคำถามว่าได้รับความพอใจมากน้อยเท่าใด ก็จะแปรไปตามปริมาณการตอบคำถามด้วย

ส่วนใหญ่ของการกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บข้อมูล สถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับ และเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ ด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็น หลายแห่งใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือ

ข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ แต่ไม่ผู้จะได้ผลในสังคมไทยเพราะคนไทยไม่มีใครนิยมการเห็นเห็นเป็นการยุ่งยาก ส่วนมากจะชอบการบ่นหรือพูดต่อว่าทำนองพูดฝากให้ผู้บริหารปรับปรุงบริการ ซึ่งถ้ามีการประเมินการให้บริการจากความเห็นหรือปฏิกิริยาของประชาชนผู้รับบริการ ก็จะเป็นการประเมินในมุมมองของผู้ใช้บริการมากกว่าจะประเมินว่ามีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเท่าใด เพราะไม่มีมาตรฐานเป็นดัชนีชี้วัด (Performance Index) แต่เป็นการประเมินด้วยการพรรณนาที่จะใช้ในการประเมิน ได้แก่ ระเบียบว่าด้วยการประเมินผลการให้บริการ ราชการตรวจสอบการให้บริการ มาตรฐานการปฏิบัติงานบริการ และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานการให้บริการ

การประเมินผลการให้บริการโดยองค์กรมีอาชีพยังไม่เป็นที่แพร่หลายในสังคมไทย แต่การประเมินโดยการสำรวจของหน่วยงานที่ให้บริการเองก็มักจะมีการบิดเบือนผลการประเมินด้วยการสมยอมรับในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องรวมทั้งมิได้นำผลของการประเมินไปใช้พัฒนาหรือปรับปรุงการบริการอย่างจริงจัง คงเป็นเพียงการกำหนดบุคคลบางคนที่ไม่ให้บริการขาดตกบกพร่องและไม่ให้ความสนใจกับการปรับปรุงระบบการให้บริการซึ่งจะเป็นหลักประกันให้การบริการมีความคงที่ในด้านคุณภาพ

การกำหนดเกณฑ์ (Criteria) ในการประเมินผลการให้บริการโดยการกำหนดให้มีหัวข้อพิจารณา จะต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะของบริการ ผลของการให้บริการและประสิทธิภาพของบริการรวมทั้งต้องให้สอดคล้องและสามารถเปรียบเทียบได้กับมาตรฐานของบริการที่กำหนดไว้และหัวข้อประเมินอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ตามลักษณะของการให้บริการและช่วงเวลาของการให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงตัวแปรต่างๆ ด้วย

การประเมินผลการให้บริการควรมีลักษณะเป็นการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmark) การกำหนดวิธีประเมินโดยให้คะแนน (Point Rating) จะมีความยุ่งยากในการแปลงลักษณะของคุณภาพในการให้บริการเป็นตัวเลขจึงควรประเมินในวิธีเปรียบเทียบผล โดยนำผลการให้บริการที่เกิดขึ้นไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานของการให้บริการที่กำหนดไว้ และวัดผลเป็นระดับ

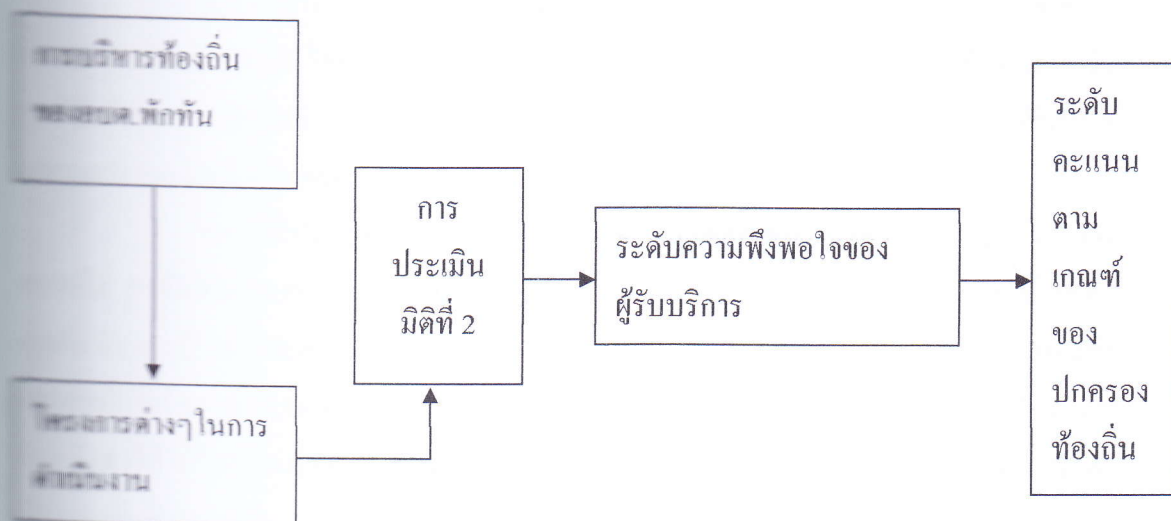
การรวบรวมข้อมูลจากการสื่อสารกลับ (Customer's Feedback) อาจได้ทั้งคำแนะนำ คำตำหนิ คำถามหรือปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะนำมาประเมินผลการให้บริการแล้วจะต้องนำมาปรับปรุงการให้บริการด้วย

รายงานคำร้องเรียนหรือคำตำหนิของประชาชนผู้รับบริการ อาจเกิดความงุนงงของบางคนซึ่งมีอคติก็เป็นได้หัวข้อประเมินผลการให้บริการ ควรเป็นการนำความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมหารือในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ และผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์พิจารณาประเมินผลการให้บริการ

กล่าวโดยสรุปแล้ว การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ ส่วนใหญ่การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณ

ด้วยการเก็บข้อมูล สถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกัน และเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ ด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ เช่น การตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ การสนองตอบประชาชนผู้รับบริการ การให้คำอธิบาย การแสดงออกต่อประชาชนผู้รับบริการ การร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การรักษาชื่อเสียง หรือการรักษาประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้นดังแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิการประเมินมิติที่ 2



2.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชมในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อมารับบริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชมเกี่ยวกับการได้รับความสะดวกรวดเร็ว การให้คำแนะนำ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ และมีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชมเกี่ยวกับการได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ การได้รับความสนใจและภาคภูมิใจ และการรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เมื่อมาใช้บริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกชื่นชมเกี่ยวกับที่นั่งรอขณะมารับบริการ อาคารสถานที่ ที่จอดรถ บริเวณรอบอาคาร และห้องน้ำ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายต่างๆ ที่สัมพันธ์กันของกิจการให้บริการแก่ประชาชน อันประกอบด้วย อาคารสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการซึ่งดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial work flow) จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน (final work flow)

การให้บริการด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดอาคารสถานที่ให้บริการ บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ความเพียงพอของที่นั่ง บริเวณภายในสำนักงาน สะอาด สวยงาม การจัดบริเวณเครื่องปรับอากาศ การจัดน้ำดื่ม ผู้แสดงความคิดเห็น

การให้บริการด้านการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง การติดต่อขอรับบริการ สะดวก มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการ มีความเหมาะสม มีความชัดเจนในขั้นตอน มีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องาน

การให้บริการด้านขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ จนเสร็จแล้วใช้เวลารวดเร็ว การให้บริการเป็นไปตามลำดับ การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนเสร็จแล้ว มีการให้บริการนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม

การให้บริการด้านคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยและราคาของการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (users) มากน้อยเพียงใดและคุณค่าของการให้บริการมีความถูกต้องในเอกสารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยทำให้ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับราคา ค่าธรรมเนียมที่เสียเหมาะสม ค่าธรรมเนียมที่เสียราคาเป็นราคาที่ยุติธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ทำให้กระบวนการให้บริการด้านการให้บริการ มีประสิทธิภาพคล่องไวไปจนเสร็จขั้นตอน ซึ่งจะประเมินความเอาใจใส่ในงานบริการ ความเสมอภาค และความเพียงพอ บุคลิก ท่าที มารยาทความซื่อสัตย์สุจริต

การให้บริการด้านความเอาใจใส่ในงานบริการ หมายถึง การสนใจได้ตามความเอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการนับว่า มีความรู้เรื่องติดต่อเป็นอย่างดี และแจ้งเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน

การให้บริการด้านความเสมอภาคและความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลำเอียงและเลือกปฏิบัติ จัดให้มีเลขลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติตามลำดับการมาติดต่อ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การให้บริการแก่ประชาชนแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงหรือไม่ให้พวกพ้องก่อนมีการแจ้งข่าวสารใหม่จากทางราชการให้ทราบอยู่เสมอ และเมื่อได้รับความสะดวกสามารถเข้าพบนายกเทศมนตรีและสามารถแก้ปัญหาได้

การให้บริการด้านการมีบุคลิก ทำที่ มารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีกันเอง พุดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล มีบุคลิกและมารยาทเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วยสถานที่จอดรถ ขีายแสดงที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการ ที่นั่งพักขณะรอรับบริการ การให้บริการน้ำดื่ม การมีแสงสว่างเพียงพอ อาคารถ่ายเทและสะอาด รวมทั้งการมีเครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวกอื่น เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องคอมพิวเตอร์

บทที่ 3

การประเมิน

บทประเมิน

บท วิธีการประเมิน

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัทธิน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในครั้งนี้ผู้ ประเมิน ได้ทำการประเมินเฉพาะส่วนความพึงพอใจเท่านั้นโดย ดำเนินการ 2 วิธีการ ได้แก่

1. ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการกระบวนการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลพัทธิน โดยการสัมภาษณ์ จากประชาชนผู้มาใช้ บริการ

2. ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (Document Research) เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานด้านกายภาพ ของพื้นที่ ในการทำการประเมิน

โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

บท.1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เนื่องจากเกณฑ์การประเมินเชิงคุณภาพของกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดการให้คะแนน ด้านการให้บริการโดย คำนึงถึงประเด็นไหนที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ก็จะได้คะแนนเต็มตามที่ กำหนดแต่ไม่ได้หมายถึงในประเด็นนั้น มีระดับการทำงานหรือการให้คะแนนที่ต่างระดับได้ เช่น ประเด็นการศึกษาเอกสารที่กำหนดให้องค์การบริหารท้องถิ่นมีโครงการบริการประชาชนใน ปีงบประมาณ หากองค์กรไหนได้ดำเนินการให้บริการก็จะประเมินให้ 2 คะแนน แต่ไม่ได้ หมายความว่า องค์กรไหนมีการให้บริการที่มากหรือดีกว่าองค์กรอื่นแล้วจะได้คะแนนมากกว่า 2 คะแนน ในทางกลับกันองค์กรไหนไม่มีโครงการดังกล่าวก็จะได้ 0 คะแนน

การวิเคราะห์จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงเกณฑ์ดังกล่าวมาประมวลผลการวิเคราะห์ด้วย หมายความว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นได้ 3 ระดับ กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจ ระดับที่มีความรู้สึกปานกลาง และระดับไม่พอใจหรือพอใจน้อย กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจ มีค่าร้อยละ 40 เป็นข้อสรุปของระดับที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่พอใจการปฏิบัติงานของ หน่วยงานนั้นร้อยละ 40 - 60 เป็นระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางหรือเฉยเมย และ มีค่าร้อยละ 60 เป็นระดับที่ประชาชนพึงพอใจการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ โดยมีฐาน การวิเคราะห์จากการประมวลผล

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

-ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการตามกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

-กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Finite population) ดังนั้น ใช้วิธีการสำรวจระยะห่างในการประเมินการรับรู้ข้อมูลเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยการสำรวจ 1 คร้วเรือน เวนไปประมาณ 5 คร้วเรือน แล้วรวมแล้วจะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของผู้ที่เป็ประชากรตัวอย่าง หากจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่เพียงพอให้มีการสำรวจย้อนกลับ เป็น 1 คร้วเรือน เวน 4 คร้วเรือน หรือ 3 คร้วเรือน ตามลำดับ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ มีจำนวน 238 ราย เนื่องจากไม่ทราบชื่อของผู้รับบริการทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน จึงดำเนินการสุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากจำนวนประชากรตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับโครงการ 4,760 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมดเท่ากับ 238 ราย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

-เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนประกอบของแบบสัมภาษณ์มีทั้งคำถามปิด (Close-ended Questionnaire) และคำถามเปิด (Opened-Ended Questionnaire) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

3.4 วิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ ดำเนินการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

- การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาความตรงตามเนื้อหา
- แก้ไขและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
- การหาความเชื่อมั่น (reliability) หลังจากได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์แล้ว นำไปทดลองใช้ กับผู้รับบริการในเขตรับผิดชอบของเทศบาลพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ และไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ จำนวน 300 ชุด โดย

ทดสอบพื้นที่ละ 100 ชุดใน 3 พื้นที่ลักษณะ เมือง กึ่งเมือง และชนบท ซึ่งนับว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงมาก จึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลนั้นดำเนินการ 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

- ทำความเข้าใจกับทีมที่จะดำเนินการสัมภาษณ์ให้เป็นไปในทางเดียวกัน
- ทีมสัมภาษณ์ลงพื้นที่ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

3.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวล และวิเคราะห์ผลนั้น จำแนกระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของการประเมินผลในมิติที่ 2 ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

หลังจากตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ที่ได้แล้ว นำแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ตามลักษณะของข้อมูลที่ได้ กล่าวคือ

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยทั่วไปความเหมาะสมในการประเมินผลเชิงประจักษ์ (Empirical) จะต้องวิเคราะห์ด้วยคำร้อยละเพียงเท่านั้น เนื่องจากเป็นสถิติวิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมและสามารถจับต้องได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถิติหาประเมินผลโครงการด้านสังคมจะต้องวิเคราะห์บนพื้นฐานความเด่นชัดของภาพประจักษ์ มิฉะนั้นจะหาเป็นที่ยอมรับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : s.d) รวมถึงค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) หรือที่เรียกเป็นภาษาพูดว่า เอ็กซ์บาร์ ซึ่งไม่สามารถกำหนดค่ากลางที่มาของข้อมูล (Median) และค่าฐานนิยม (Mode) ให้ตายตัวได้เนื่องจากสังคมเป็นสังคมที่มีชีวิตสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทุกวินาที เว้นแต่ความต้องการทางวิชาการที่ไม่สามารถส่งผลต่อภาคปฏิบัติจึงเป็นสถิติวิเคราะห์สำหรับความฝันที่กำหนดได้ดังนี้

เกณฑ์ในการประเมินระดับของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน โดยให้ลำดับความสำคัญ ดังนี้

ร้อยละ 0-20	หมายถึงระดับของความพึงพอใจน้อยที่สุด
ร้อยละ 20-40	หมายถึงระดับของความพึงพอใจน้อย

ร้อยละ 40-60	หมายถึงระดับของความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ 60-80	หมายถึงระดับของความพึงพอใจมาก
ร้อยละ 80-100	หมายถึงระดับของความพึงพอใจมากที่สุด

หากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถศึกษาเพิ่มเติมตามรูปแบบของวิชาการของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: s.d.) ที่จะหมายถึง (บางตำราถือว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ในทางสถิติศาสตร์และความน่าจะเป็น เป็นการวัดการกระจายแบบหนึ่งของกลุ่มข้อมูล ความหมายไปใช้กับการแจกแจงความน่าจะเป็น ตัวแปรสุ่ม ประชากร หรือมัลติเซต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมักเขียนแทนด้วยอักษรกรีกซิกมาตัวเล็ก (σ) นิยามขึ้นจากส่วนเบี่ยงเบนแบบ Root mean square (RMS) กับค่าเฉลี่ย หรือนิยามขึ้นจากรากที่สองของความแปรปรวน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดค้นโดย ฟรานซิส กาลตัน (Francis Galton) ในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 เป็นการวัดการกระจายทางสถิติที่เป็นปกติทั่วไป ใช้สำหรับเปรียบเทียบว่าค่าต่างๆ ในชุดข้อมูลกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใด หากข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ใกล้ค่าเฉลี่ยมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่าน้อยในทางกลับกัน ถ้าข้อมูลแต่ละจุดอยู่ห่างไกลจากค่าเฉลี่ยเป็นส่วนมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่ามาก และเมื่อข้อมูลทุกตัวมีค่าเท่ากันหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะมีค่าเท่ากับศูนย์ นั่นคือ ไม่มีการกระจายตัว คุณสมบัติที่เป็นประโยชน์อย่างหนึ่งก็คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้หน่วยอันเดียวกันกับข้อมูล แต่กับความแปรปรวนนั้นไม่ใช่

เมื่อตัวอย่างของข้อมูลกลุ่มหนึ่งถูกเลือกมาจากประชากรทั้งหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรสามารถประมาณค่าได้จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่ม

1. นิยาม

- 1.1 การประมาณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
- 1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสุ่มชนิดต่อเนื่อง

2. คุณสมบัติของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. อ้างอิง

4. แหล่งข้อมูลอื่น

คณิศา

นิยาม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสุ่ม X มีการนิยามไว้ดังนี้

$$\begin{aligned}\sigma &= \sqrt{E((X - E(X))^2)} = \sqrt{E(X^2) - (E(X))^2} \\ &= \sqrt{\text{Var}(X)}\end{aligned}$$

เมื่อ $E(X)$ หมายถึงค่าคาดหวังของ X และ $\text{Var}(X)$ หมายถึง ความแปรปรวนของ X

แต่ก็ไม่ใช่ว่าตัวแปรสุ่มทุกตัวจะมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถ้าหากค่าคาดหวังไม่มีอยู่จริง หรือ ไม่นิยาม ตัวอย่างเช่น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสุ่มภายใต้การแจกแจงโคชี (Cauchy distribution) จะไม่นิยามเพราะว่า $E(X)$ ก็ไม่นิยามเช่นกัน

ถ้าตัวแปรสุ่ม X มีพื้นฐานอยู่บนเซตข้อมูล $x_1, \dots, x_N$ ซึ่งสมาชิกเป็นจำนวนจริงและมีความน่าจะเป็นเท่ากัน ดังนั้นค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสามารถคำนวณได้จากสูตรข้างล่างนี้ อันดับแรกต้องคำนวณหาค่าเฉลี่ยของ X เสียก่อน ค่าเฉลี่ยเขียนแทนด้วย $\bar{X}$ ซึ่งนิยามด้วยผลรวม (Summation) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N x_i = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_N}{N}$$

เมื่อ N คือ จำนวนสมาชิกของเซตข้อมูล จากนั้นจึงสามารถคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานได้จาก

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (x_i - \bar{x})^2}$$

ในทางปฏิบัติ การคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสุ่มชนิดไม่ต่อเนื่องข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สำหรับแต่ละค่าของ x_i ให้คำนวณผลต่างของ $x_i - \bar{x}$
 2. นำผลต่างแต่ละตัวมายกกำลังสอง
 3. บวกผลลัพธ์ทั้งหมดเข้าด้วยกันแล้วหารด้วย N ค่าที่ได้นี้คือ ความแปรปรวน σ^2
 4. คำนวณหารากที่สองที่เป็นบวกของความแปรปรวน จะได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- นอกจากนี้สูตรดังกล่าวสามารถดัดแปลงให้เป็นอีกรูปแบบหนึ่งได้ดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{N} \left(\sum_{i=1}^N x_i^2 - N\bar{x}^2 \right)}$$

ซึ่งความเท่ากันของทั้งสองสูตร สามารถพิสูจน์ได้ด้วยความรู้ทางพีชคณิต

$$\begin{aligned}
\sum_{i=1}^N (x_i - \bar{x})^2 &= \sum_{i=1}^N (x_i^2 - 2x_i\bar{x} + \bar{x}^2) \\
&= \left(\sum_{i=1}^N x_i^2 \right) - \left(2\bar{x} \sum_{i=1}^N x_i \right) + N\bar{x}^2 \\
&= \left(\sum_{i=1}^N x_i^2 \right) - 2\bar{x}(N\bar{x}) + N\bar{x}^2 \\
&= \left(\sum_{i=1}^N x_i^2 \right) - 2N\bar{x}^2 + N\bar{x}^2 \\
&= \left(\sum_{i=1}^N x_i^2 \right) - N\bar{x}^2
\end{aligned}$$

การประมาณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ในความเป็นจริง การคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรทั่วทั้งหมคนั้น อาจไม่สามารถทำได้ เว้นแต่ในกรณีเฉพาะเช่นการทดสอบมาตรฐาน (standardized test) ซึ่งคุณสมบัติของประชากรจะถือว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แต่ในกรณีส่วนใหญ่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะถูกละเลยจากส่วนเบี่ยงเบนของตัวอย่างกลุ่มหนึ่งที่มาจากประชากร การวัดที่มักถูกใช้จึงมีดังต่อไปนี้ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง (sample standard deviation) ซึ่งนิยามโดย

$$s = \sqrt{\frac{1}{N-1} \sum_{i=1}^N (x_i - \bar{x})^2}$$

เมื่อ $(x_1, x_2, \dots, x_N)$ คือตัวอย่าง และ $\bar{x}$ ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง ตัวส่วน $N-1$ คือ องศาเสรี (degrees of freedom) ของเวกเตอร์ $(x_1 - \bar{x}, \dots, x_N - \bar{x})$

เหตุผลของการนิยามเช่นนี้ คือ s^2 เป็นตัวประมาณค่าไม่เอนเอียง (unbiased estimator) สำหรับความแปรปรวน σ^2 ของประชากรที่เป็นพื้นฐาน ถ้าหากความแปรปรวนนั้นมีค่า และค่าต่าง ๆ ของตัวอย่างได้รับการสุ่มออกมาโดยอิสระต่อกันอย่างใดก็ตาม s ไม่ใช่ตัวประมาณค่าไม่เอนเอียงของ σ แต่เป็นการประเมินค่าที่ต่ำกว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร และถึงแม้ว่าตัวประมาณค่าไม่เอนเอียงของ σ จะสามารถทราบได้เมื่อตัวแปรสุ่มมีการแจกแจงปกติ แต่สูตรดังกล่าวจะซับซ้อนขึ้นและมีการปรับแต่งตัวเลข ยิ่งกว่านั้นความไม่เอนเอียงก็ไม่ได้เป็นที่ต้องการเสมอไป

ตัวประมาณค่าอีกแบบหนึ่งบางครั้งก็ถูกใช้เหมือนสูตรเดิม

$$\sqrt{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (x_i - \bar{x})^2}$$

รูปแบบนี้จะทำให้เกิดค่าคลาดเคลื่อนประเภท mean squared error น้อยกว่าตัวประมาณค่าแบบอื่น และการประมาณควรจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood) เมื่อการกระจายของประชากรนั้นเป็นการแจกแจงปกติ

คัมมิต้องบนมาตรฐานของตัวแปรสุ่มชนิดต่อเนื่อง

การแจกแจงต่อเนื่อง (continuous distribution) มักจะเป็นการให้สูตรมาเพื่อคำนวณค่าคัมมิต้องบนมาตรฐานเป็นฟังก์ชันของพารามิเตอร์ของการแจกแจง ในกรณีทั่วไปค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสุ่มชนิดต่อเนื่อง X โดยมี $p(x)$ เป็นฟังก์ชันความหนาแน่นของความน่าจะเป็น (probability density function) สามารถคำนวณได้จาก

$$\sigma = \sqrt{\int (x - \mu)^2 p(x) dx}$$

เมื่อ

$$\mu = \int x p(x) dx$$

คุณสมบัติของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. $\text{Stdev}(X + c) = \text{Stdev}(X)$
2. $\text{Stdev}(cX) = c \text{Stdev}(X)$
3. $\text{Stdev}(X + Y) = \sqrt{\text{Var}(X) + \text{Var}(Y) + 2\text{Covar}(X, Y)}$

เมื่อ c เป็นค่าคงตัว และ $\text{Covar}(X, Y)$ คือความแปรปรวนร่วมเกี่ยว (covariance) ของตัวแปรสุ่ม X และ Y

เมื่อทราบถึงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามหลักวิชาการแล้วควรที่จะทราบถึงการกำหนดค่าเฉลี่ยที่จะต้องประกอบด้วยรายละเอียด

ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

ค่าเฉลี่ย หมายถึง ค่าที่ได้จากการนำข้อมูลทั้งหมดมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด สำหรับวิธีการคำนวณสามารถหาได้ 2 วิธี คือ การคำนวณค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลที่ไม่แจกแจงความถี่ และการคำนวณค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลที่แจกแจงความถี่

การคำนวณค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลที่ไม่แจกแจงความถี่

ถ้าให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลตัวที่ 1 ถึงตัวที่ N สูตรในการคำนวณคือ

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad \text{กรณีเป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$\mu = \frac{\sum X}{N} \quad \text{กรณีเป็นข้อมูลจากประชากร}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

μ คือ ค่าเฉลี่ยของประชากร

$\sum X$ คือ ผลรวมของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างหรือประชากร

n คือ จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนข้อมูลในกลุ่มประชากรประชากร

การคำนวณค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลที่แจกแจงความถี่

ถ้าให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งที่มีความถี่เป็น $f_1, f_2, f_3, \dots, f_n$ ตามลำดับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนี้คำนวณได้จากสูตร

การคำนวณค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลที่แจกแจงความถี่

ถ้าให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งที่มีความถี่เป็น $f_1, f_2, f_3, \dots, f_n$ ตามลำดับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนี้คำนวณได้จากสูตร

$$\mu = \frac{f_1 X_1 + f_2 X_2 + f_3 X_3 + \dots + f_n X_n}{N} = \text{กรณีเป็นข้อมูลจากกลุ่มประชากร}$$

$$\bar{X} = \frac{f_1 X_1 + f_2 X_2 + f_3 X_3 + \dots + f_n X_n}{n} \quad \text{กรณีเป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง}$$

เมื่อ μ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มประชากร

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x$ คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดจากประชากรโดย $N = \sum f$

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่างโดย $n = \sum f$ 1.

1.2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด และการศึกษาเอกสาร ที่ได้ตรวจสอบแล้วนำมาวิเคราะห์ประกอบกับ โทวีการพรรณาคความ

2. การศึกษาเอกสาร

ทึ่มศึกษาเอกสาร จะต้องค้นคว้า เอกสารด้านกายภาพของพื้นที่ ทำการประเมิน

2.2 ข้อจำกัดของการประเมิน

ในส่วนของการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นการประเมินตามระยะเวลา พิจารณาเสร็จสิ้นการดำเนินการโครงการต่างๆ และจะต้องประเมินให้เสร็จภายในปีงบประมาณที่ จัดทำโครงการ จึงจำเป็นที่จะต้องใช้นุคลากร และอุปกรณ์การสื่อสารเดินทาง เป็นจำนวนมาก เพื่อให้ทันกับช่วงเวลา การประสานงานที่จะให้ได้มาซึ่งความสมบูรณ์ อีกทั้งยังจำเป็นที่จะต้องใช้ เทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ประเมินเป็นหลัก

บทที่ 4

ผลการประเมิน

4. ผลการประเมิน

4.1. ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ในส่วนของความพึงพอใจ สรุปได้ ดังนี้

4.1.1. คุณสมบัติของกลุ่มประชากรกลุ่มที่เป็นตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มประชากรกลุ่มที่เป็นตัวอย่างในการศึกษา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงร้อยละ 61.3 และเพศชาย ร้อยละ 38.7 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 42.9 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 21.0 อายุมากกว่า 61 ปี ร้อยละ 16.8 อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 8.4 รองลงมา อายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 6.3 อายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 2.5 อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 2.1 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่บ้านในชุมชนอัตราส่วนร้อยละ 74.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด ร้อยละ 57.6 นอกจากนี้มีผู้ที่จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเป็นอันดับรองลงมา ร้อยละ 21.0 จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 10.9 จบระดับศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 8.4 และจบสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 2.1 ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นแม่บ้านมากที่สุดร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นหัวหน้าครอบครัว ร้อยละ 36.6 และเป็นผู้อยู่อาศัยน้อยที่สุด ร้อยละ 8.4 ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุดร้อยละ 45.4 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการรายย่อย ร้อยละ 31.5 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.4 เป็นข้าราชการร้อยละ 4.2 เป็นนักเรียนร้อยละ 4.2 และมีบางส่วนเป็นพนักงานโรงงาน,ผู้บริหาร,ว่างงาน ร้อยละ 2.1 ด้านเศรษฐกิจนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่มีเงินเก็บร้อยละ 62.86 มีรายได้เหลือเก็บน้อยกว่า 10,000 ร้อยละ 36.57 และผู้ที่มีรายได้เหลือเก็บ 10,000-15,000 ร้อยละ 0.57 เคยรับบริการจากอบต.ร้อยละ 95.8 และมีบางส่วนที่ไม่แน่ใจว่าเคยรับบริการจากอบต.หรือไม่แน่ใจ ร้อยละ 4.2 ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงคุณสมบัติของกลุ่มประชากรศึกษา

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ - ชาย	92	38.7
- หญิง	146	61.3
รวม	238	100.00
2. อายุ - 21-25	15	6.3
- 26-30	20	8.4
- 31-35	5	2.1
- 36-40	6	2.5
- 41-50	102	42.9
- 51-60	50	21.0
- มากกว่า 60	40	16.8
รวม	238	100.00
3. ลักษณะที่อยู่อาศัย		
- ห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	15	6.3
- บ้านในชุมชน	178	74.8
- คี๊กรแถวหรือทาวเฮาส์ในซอยหรือในชุมชน	5	2.1
- บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	40	16.8
รวม	238	100.00
4. ระดับการศึกษา		
- จบระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	137	57.6
- จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	50	21.0
- จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	26	10.9
- จบระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	20	8.4
- จบสูงกว่าปริญญาตรี	5	2.1
รวม	238	100.00

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งโอทยา

5. สถานะครอบครัว	87	36.6
- หัวหน้าครอบครัว	131	55.0
- แม่บ้าน	20	8.4
- ผู้อาศัย		
รวม	238	100.00
6. อาชีพ		
- รับจ้างทั่วไป	20	8.4
- พนักงานโรงงาน	5	2.1
- ผู้บริหาร	5	2.1
- ข้าราชการ	10	4.2
- ผู้ประกอบการรายย่อย	75	31.5
- เกษตร	108	45.4
- ว่างงาน	5	2.1
- นักศึกษา	10	4.2
รวม	238	100.00
7. เคยรับบริการ		
- เคย	228	95.8
- ไม่แน่ใจ	10	4.2
รวม	238	100.00

1.2 ลักษณะการใช้บริการของกลุ่มประชากรที่เป็นตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีการใช้บริการจากอบต.แทบทุกคน ส่วนใหญ่ร้อยละ

46.3 เคยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 31.5 เคยใช้บริการ 3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 12.6 เคยใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 12.6 ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการเรื่องการช่วยเหลือเรื่องการเสียภาษี หรือเรื่องอื่นๆ เป็นต้น

ตาราง 2 แสดงการใช้บริการของกลุ่มประชากรที่เข้ามาศึกษา

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนในการใช้บริการ		
- 1 ครั้ง/เดือน	103	43.3
- 2 ครั้ง/เดือน	30	12.6
- 3 ครั้ง/เดือน	30	12.6
- มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	75	31.5
รวม	238	100.00

1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประเมินใน 5 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1.3.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 42.9 มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 55.0 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 2.1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

$\bar{X} = 2.40$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

1.3.2 การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 6.3 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 57.1 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 34.6 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

$\bar{X} = 2.32$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

1.3.3 ความชัดเจนของรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 29.8 มีระดับความพึงพอใจมากร้อยละ 61.8 และพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 6.3 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

$\bar{X} = 2.29$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

1.3.4 การมีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 40.3 มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 53.4 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 4.2 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก $\bar{X} = 2.42$ อยู่ในระดับ

คะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

1.3.5 การมีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 31.9 มีระดับความพึงพอใจมากร้อยละ 63.9 พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 4.2 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก $\bar{X} = 2.27$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

1.3.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ

ผู้รับบริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 38.2 มีระดับความพึงพอใจมากร้อยละ 51.3และมี พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 10.5 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก $\bar{X} = 2.27$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกุลกัน

N = 238

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
III.1 ความรวดเร็ว	102 (42.9%)	131 (55.0%)	5 (2.1%)	-	-	2.40	0.53	มาก
III.2 การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ	15 (6.3%)	136 (57.1%)	82 (34.5%)	5 (2.1%)	-	2.32	0.62	
III.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสอดคล้องความต้องการ	91 (38.2%)	122 (51.3%)	25 (10.5%)	-	-	2.27	0.64	มาก
III.4 รายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	71 (29.8%)	147 (61.8%)	15 (6.3%)	-	5 (2.1%)	2.29	0.68	มาก
III.5 การมีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	96 (40.3%)	127 (53.4%)	10 (4.2%)	-	5 (2.1%)	2.42	0.67	มาก
III.6 มีป้ายแสดงจุดบริการให้ชัดเจน	76 (31.9%)	152 (63.9%)	10 (4.2%)	-	-	2.27	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						1.56	0.36	มาก

1.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการประเมินใน 5 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1.4.1 การเอาใจใส่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 21.0 มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 66.4 พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 10.5 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมา $\bar{X} = 2.14$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

1.4.2 การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 33.6 มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 53.8 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 12.6 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมา $\bar{X} = 2.21$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

1.4.3 การให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 8.4 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 72.7 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18.9 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมา $\bar{X} = 2.10$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

1.4.4 การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 10.5 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 60.1 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 29.4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมา $\bar{X} = 2.18$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน ดังมีรายละเอียดแสดงตามตาราง 4

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผักก้น

N = 238

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๑ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	50 (21.0%)	158 (66.4%)	25 (10.5%)	5 (2.1%)	-	2.14	0.61	มาก
๔.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	80 (33.6%)	128 (53.8%)	30 (12.6%)	-	-	2.21	0.64	มาก
๔.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกชนชั้นอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	20 (8.4%)	173 (72.7%)	45 (18.9%)	-	-	2.10	0.51	มาก
๔.๔ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้นับบริการ	25 (10.5%)	143 (60.1%)	70 (29.4%)	-	-	2.18	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						2.17	0.43	มาก

1.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการประเมินใน 5 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1.5.1 การมีที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 12.6 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 60.1 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 2.1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก $\bar{X} = 2.18$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

1.5.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจนเข้าใจ

ง่าย

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 25.5 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 70.6 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 2.1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก $\bar{X} = 2.27$ อยู่ในระดับคะแนน เท่ากับ 7 คะแนน

1.5.3 การมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 6.3 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 64.3 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 29.4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก $\bar{X} = 2.23$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

1.5.4 การมีบริเวณรอบอาคารสะอาด ร่มรื่น และสวยงาม

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 31.5 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 62.2 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 4.2 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก $\bar{X} = 1.31$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

1.5.5 ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 8.4 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 63.3 และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 27.3 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมา $\bar{X} = 2.18$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน ดังมีรายละเอียดแสดงตามตาราง 5

1.5.6 ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 8.4 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 68.5 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 23.1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด $\bar{X} = 2.14$ อยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 6 คะแนน ดังมีรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 5

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

N = 238

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13.1 สถานที่จอดรถเพียงพอ	15 (6.3%)	153 (64.3%)	70 (29.4%)	-	-	2.23	0.55	มาก
13.2 บริเวณรอบอาคารสะอาดร่มรื่นและสวยงาม	75 (31.5%)	148 (62.2%)	10 (4.2%)	5 (2.1%)	-	1.31	0.58	มาก
13.3 ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ	20 (8.4%)	153 (64.3%)	65 (27.3%)	-	-	2.18	0.56	มาก

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งโอทยา

13.4								
ความสามารถในการให้บริการเช่น ตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้	20 (8.4%)	163 (68.5%)	55 (23.1%)	-	-	2.14	0.54	
13.5 ป้ายข้อความ บอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	60 (25.2%)	168 (70.6)	5 (2.1%)	5 (2.1%)	-	2.27	0.53	
13.6 มีที่นั่งพัก ขณะรอรับบริการ แต่ละหน่วย บริการเพียงพอ	30 (12.6%)	143 (60.1%)	55 (23.1%)	10 (4.2%)	-	2.18	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						2.10	0.33	มาก

1.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน

1.6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีระดับของความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ 88.65 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม $\bar{X} = 1.56$ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลพัททันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ตามภารกิจ 7 คะแนน

1.6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีระดับของความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ 81.62 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม $\bar{X} = 2.17$ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลพัททันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ตามภารกิจ 7 คะแนน

1.6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีระดับของความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ 80.40 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม $\bar{X} = 2.10$ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลพัททันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ตามภารกิจ 7 คะแนน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีร้อยละของความพึงพอใจในเกณฑ์เฉลี่ย ร้อยละ 83.55 อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวม $\bar{X} = 1.94$ ซึ่งกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในด้านพึงพอใจต่อการให้บริการเท่ากับ 7 คะแนนเต็ม

บทที่ 5

สรุป เสนอแนะ

5.1. จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า องค์กรที่ได้รับการประเมินนั้นมีจุดอ่อนหรือจุดแข็งอย่างไร นอกจากนี้คณะศึกษาเห็นว่าข้อมูลที่ได้ก็น่าจะมีประโยชน์มากกว่าเพียงการแสดงค่าสถิติเพื่อการประเมินจึงได้หาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจแต่ละระดับ ที่สัมพันธ์กับ เพศ อายุ อาชีพ และที่อยู่อาศัย ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถนำผลของความสัมพันธ์นี้มากำหนดแนวทางขยายผล หรือซ่อมแซมจุดอ่อน ได้อย่างตรงเป้าหมาย เนื่องจากตารางความสัมพันธ์นี้ทำให้สรุปได้ว่าเพศไหน อยู่ในวัยไหน ประกอบอาชีพอะไรและมีความเป็นอยู่อย่างไร มีความพึงพอใจในองค์กรปกครองท้องถิ่นมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งจะแสดงในตารางความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

เพศ * ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

			ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
เพศ	ชาย	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	50.0%	.0%	30.1%	22.0%
	หญิง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	50.0%	100.0%	69.9%	78.0%
Total		ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * ความรวดเร็วในการให้บริการ

			ความรวดเร็วในการให้บริการ					Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เพศ	ชาย	ความรวดเร็วในการให้บริการ	50.0%	.0%	33.8%	100.0%	.0%	22.0%
	หญิง	ความรวดเร็วในการให้บริการ	50.0%	100.0%	66.2%	.0%	100.0%	78.0%
Total		ความรวดเร็วในการให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

			ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	18.3%	100.0%	22.0%
	หญิง	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	83.3%	81.7%	.0%	78.0%
Total		ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ

			การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	10.1%	29.1%	100.0%	22.0%
	หญิง	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	89.9%	70.9%	.0%	78.0%
Total		การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน

			มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน		Total
			มาก	ปานกลาง	
เพศ	ชาย	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	19.5%	25.3%	22.0%
	หญิง	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	80.5%	74.7%	78.0%
Total		มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ

			มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	29.4%	14.1%	.0%	22.0%
	หญิง	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	70.6%	85.9%	100.0%	78.0%
Total		มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

			มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	48.6%	14.5%	.0%	22.0%
	หญิง	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	51.4%	85.5%	100.0%	78.0%
Total		มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

			ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26.2%	21.1%	.0%	22.0%
	หญิง	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73.8%	78.9%	100.0%	78.0%
Total		ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	28.8%	25.5%	.0%	22.0%
	หญิง	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	71.2%	74.5%	100.0%	78.0%
Total		เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * เจ้าหน้าที่แต่งกายสภาพเรียบร้อย

			เจ้าหน้าที่แต่งกายสภาพเรียบร้อย		Total
			มาก	ปานกลาง	
เพศ	ชาย	เจ้าหน้าที่แต่งกายสภาพเรียบร้อย	35.4%	.0%	22.0%
	หญิง	เจ้าหน้าที่แต่งกายสภาพเรียบร้อย	64.6%	100.0%	78.0%
Total		เจ้าหน้าที่แต่งกายสภาพเรียบร้อย	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

			เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	39.0%	.0%	.0%	22.0%
	หญิง	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	61.0%	100.0%	100.0%	78.0%
Total		เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * สถานที่จอดรถเพียงพอ

			สถานที่จอดรถเพียงพอ			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
เพศ	ชาย	สถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0%	29.7%	.0%	22.0%
	หญิง	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	70.3%	100.0%	78.0%
Total		สถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	32.4%	.0%	.0%	22.0%
	หญิง	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	67.6%	100.0%	100.0%	78.0%
Total		เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม

			บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม			Total
			มากที่สุด	มาก	น้อย	
เพศ	ชาย	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	100.0%	18.8%	.0%	22.0%
	หญิง	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	.0%	81.2%	100.0%	78.0%
Total		บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ

			ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
เพศ	ชาย	ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	.0%	29.1%	17.1%	22.0%
	หญิง	ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	100.0%	70.9%	82.9%	78.0%
Total		ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

			ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	16.3%	34.3%	.0%	22.0%
	หญิง	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	83.7%	65.7%	100.0%	78.0%
Total		ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

			ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
เพศ	ชาย	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0%	16.4%	20.7%	22.0%
	หญิง	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.0%	83.6%	79.3%	78.0%
Total		ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

เพศ * มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ

			มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ				Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ	ชาย	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	100.0%	8.5%	51.1%	.0%	22.0%
	หญิง	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	.0%	91.5%	48.9%	100.0%	78.0%
Total		มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

			ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
อายุ	21-25ปี	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	.0%	19.5%	10.5%
	31-35ปี	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	50.0%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	16.7%	9.7%	11.0%
	51-60ปี	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	.0%	40.7%	22.0%
	มากกว่า61ปี	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	50.0%	83.3%	30.1%	50.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * ความรวดเร็วในการให้บริการ

			ความรวดเร็วในการให้บริการ					Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
อายุ	21-25ปี	ความรวดเร็วในการให้บริการ	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	31-35ปี	ความรวดเร็วในการให้บริการ	50.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	ความรวดเร็วในการให้บริการ	.0%	14.3%	16.2%	.0%	.0%	11.0%
	51-60ปี	ความรวดเร็วในการให้บริการ	.0%	14.3%	50.0%	.0%	.0%	22.0%
	มากกว่า61ปี	ความรวดเร็วในการให้บริการ	50.0%	71.4%	33.8%	100.0%	.0%	50.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

			ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	.0%	17.5%	.0%	10.5%
	31-35ปี	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	8.7%	.0%	11.0%
	51-60ปี	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	27.0%	.0%	22.0%
	มากกว่า61ปี	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	50.0%	46.8%	100.0%	50.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ

			การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	.0%	27.8%	.0%	10.5%
	31-35ปี	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	10.1%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	19.3%	.0%	.0%	11.0%
	51-60ปี	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	10.1%	43.0%	.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	60.5%	29.1%	100.0%	50.7%
Total		การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน

			มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน		Total
			มาก	ปานกลาง	
อายุ	21-25ปี	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	24.2%	10.5%
	31-35ปี	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	13.2%	5.7%
	41-50ปี	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	19.5%	.0%	11.0%
	51-60ปี	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	10.2%	37.4%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	70.3%	25.3%	50.7%
Total		มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ

			มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	.0%	28.2%	.0%	10.5%
	31-35ปี	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	10.1%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	10.1%	14.1%	.0%	11.0%
	51-60ปี	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	20.2%	28.2%	.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	59.7%	29.5%	100.0%	50.7%
Total		มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

			มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	.0%	39.3%	10.5%
	31-35ปี	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	14.5%	.0%	5.7%
	41-50ปี	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	17.1%	13.3%	.0%	11.0%
	51-60ปี	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	17.1%	14.5%	39.3%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	65.7%	57.8%	21.4%	50.7%
Total		มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

			ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.0%	38.6%	.0%	10.5%
	31-35ปี	ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.2%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.2%	19.3%	.0%	11.0%
	51-60ปี	ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	18.5%	.0%	100.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63.1%	42.1%	.0%	50.7%
Total		ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.0%	.0%	50.0%	10.5%
	31-35ปี	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.0%	25.5%	.0%	5.7%
	41-50ปี	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	10.2%	23.4%	.0%	11.0%
	51-60ปี	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	20.3%	.0%	50.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	69.5%	51.1%	.0%	50.7%
Total		เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

			เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย		Total
			มาก	ปานกลาง	
อายุ	21-25ปี	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.0%	27.8%	10.5%
	31-35ปี	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	9.2%	.0%	5.7%
	41-50ปี	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	9.2%	13.9%	11.0%
	51-60ปี	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	18.5%	27.8%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	63.1%	30.4%	50.7%
Total		เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

			เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	31-35ปี	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.0%	17.4%	.0%	5.7%
	41-50ปี	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	10.2%	15.9%	.0%	11.0%
	51-60ปี	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	20.3%	31.9%	.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	69.5%	34.8%	.0%	50.7%
Total		เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของ			Total
			ผู้รับบริการ			
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	.0%	48.9%	.0%	10.5%
	31-35ปี	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8.5%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8.5%	24.4%	.0%	11.0%
	51-60ปี	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	16.9%	.0%	100.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	66.2%	26.7%	.0%	50.7%
	Total	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * สถานที่จอดรถเพียงพอ

อายุ * สถานที่จอดรถเพียงพอ

			สถานที่จอดรถเพียงพอ			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
อายุ	21-25ปี	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	.0%	27.5%	10.5%
	31-35ปี	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	.0%	15.0%	5.7%
	41-50ปี	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	19.5%	.0%	11.0%
	51-60ปี	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	20.3%	27.5%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	สถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0%	60.2%	30.0%	50.7%
Total		สถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม

			บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม			Total
			มากที่สุด	มาก	น้อย	
อายุ	21-25ปี	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	.0%	11.8%	.0%	10.5%
	31-35ปี	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	.0%	6.5%	.0%	5.7%
	41-50ปี	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	.0%	12.4%	.0%	11.0%
	51-60ปี	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	.0%	24.7%	.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	100.0%	44.6%	100.0%	50.7%
Total		บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

			ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	31-35ปี	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	8.5%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	8.5%	31.4%	.0%	11.0%
	51-60ปี	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	32.6%	.0%	.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	50.4%	68.6%	.0%	50.7%
Total		ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

			ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
อายุ	21-25ปี	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.0%	.0%	37.9%	10.5%
	31-35ปี	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.0%	.0%	20.7%	5.7%
	41-50ปี	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.0%	16.4%	.0%	11.0%
	51-60ปี	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.0%	24.3%	20.7%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0%	59.3%	20.7%	50.7%
Total		ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อายุ * มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ

			มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ				Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ	21-25ปี	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	.0%	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	31-35ปี	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	.0%	9.3%	.0%	.0%	5.7%
	41-50ปี	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	.0%	9.3%	23.4%	.0%	11.0%
	51-60ปี	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	.0%	26.4%	25.5%	.0%	22.0%
	มากกว่า 61ปี	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	100.0%	55.0%	51.1%	.0%	50.7%
Total		มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

			ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	.0%	19.5%	10.5%
	บ้านในชุมชน	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	100.0%	83.3%	80.5%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	16.7%	.0%	5.7%
Total		ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * ความรวดเร็วในการให้บริการ

			ความรวดเร็วในการให้บริการ					Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	ความรวดเร็วในการให้บริการ	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	ความรวดเร็วในการให้บริการ	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%	.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	ความรวดเร็วในการให้บริการ	.0%	14.3%	.0%	.0%	.0%	5.7%
Total		ความรวดเร็วในการให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

			ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	.0%	17.5%	.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	83.3%	82.5%	100.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ

			การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	และอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	.0%	27.8%	.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	และอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	89.9%	72.2%	100.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	และอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	10.1%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน

			มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน		Total
			มาก	ปานกลาง	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	24.2%	10.5%
	บ้านในชุมชน	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	89.8%	75.8%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	10.2%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ

			มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	.0%	28.2%	.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	89.9%	71.8%	100.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	10.1%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

			มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	.0%	39.3%	10.5%
	บ้านในชุมชน	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	82.9%	100.0%	60.7%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	17.1%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

			ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.0%	38.6%	.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.8%	61.4%	100.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.2%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.0%	.0%	50.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	89.8%	100.0%	50.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	10.2%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

			เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย		Total
			มาก	ปานกลาง	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.0%	27.8%	10.5%
	บ้านในชุมชน	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	90.8%	72.2%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	9.2%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

			เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	89.8%	100.0%	.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	10.2%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	.0%	48.9%	.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	91.5%	51.1%	100.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8.5%	.0%	.0%	5.7%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * สถานที่จอดรถเพียงพอ

			สถานที่จอดรถเพียงพอ			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	.0%	27.5%	10.5%
	บ้านในชุมชน	สถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0%	89.8%	72.5%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	10.2%	.0%	5.7%
Total		สถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม

			บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม			Total
			มากที่สุด	มาก	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	.0%	11.8%	.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	100.0%	81.7%	100.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	.0%	6.5%	.0%	5.7%
Total		บริเวณรอบอาคารร่มรื่นและสวยงาม	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ

			ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	.0%	.0%	31.4%	10.5%
	บ้านในชุมชน	ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	100.0%	89.7%	68.6%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	.0%	10.3%	.0%	5.7%
Total		ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

			ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	บ้านในชุมชน	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	91.5%	100.0%	.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	8.5%	.0%	.0%	5.7%
Total		ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

			ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.0%	.0%	37.9%	10.5%
	บ้านในชุมชน	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0%	91.4%	62.1%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.0%	8.6%	.0%	5.7%
Total		ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ลักษณะที่อยู่อาศัย * มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ

			มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ				Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ลักษณะห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	.0%	.0%	.0%	100.0%	10.5%
		มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	100.0%	90.7%	100.0%	.0%	83.7%
	บ้านเดี่ยวมีบริเวณ	มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	.0%	9.3%	.0%	.0%	5.7%
		มีที่นั่งขณะรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการเพียงพอ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Total							

อาชีพปัจจุบัน * ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

			ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	33.3%	9.7%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	50.0%	.0%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	.0%	19.5%	10.5%
	เกษตรกร	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	50.0%	16.7%	30.1%	27.8%
	แรงงาน	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	.0%	21.2%	11.5%
	10.00	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	.0%	50.0%	19.5%	27.8%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

			ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	9.5%	100.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	.0%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	.0%	17.5%	.0%	10.5%
	เกษตรกร	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	33.3%	27.0%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	9.5%	.0%	11.5%
	10.00	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16.7%	36.5%	.0%	27.8%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ

			การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	20.2%	.0%	100.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	11.5%	.0%	5.3%	16.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	10.1%	.0%	.0%	5.7%
	เกษตรกร	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	.0%	27.8%	.0%	10.5%
	ว่างงาน	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	29.4%	29.1%	.0%	27.8%
	10.00	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	10.1%	15.2%	.0%	11.5%
	10.00	การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ	30.3%	27.8%	.0%	27.8%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน

			มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน		Total
			มาก	ปานกลาง	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	20.3%	12.1%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	13.2%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	24.2%	10.5%
	เกษตรกร	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	39.0%	13.2%	27.8%
	ว่างงาน	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	10.2%	13.2%	11.5%
	10.00	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	30.5%	24.2%	27.8%
	Total	มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ

			มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	20.2%	14.1%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	10.1%	.0%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	.0%	28.2%	.0%	10.5%
	เกษตรกร	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	39.5%	14.1%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	10.1%	.0%	100.0%	11.5%
	10.00	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	20.2%	43.6%	.0%	27.8%
	Total	มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน

			มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	32.9%	14.5%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	14.5%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	.0%	39.3%	10.5%
	เกษตรกร	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	50.0%	27.7%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	.0%	14.5%	21.4%	11.5%
	10.00	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	17.1%	28.9%	39.3%	27.8%
	Total	มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

			ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26.9%	.0%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.2%	.0%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	เกษตรกร	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26.9%	40.4%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.2%	21.1%	.0%	11.5%
	10.00	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27.7%	38.6%	.0%	27.8%
Total		ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	19.5%	25.5%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.0%	25.5%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.0%	.0%	50.0%	10.5%
	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	29.7%	48.9%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	20.3%	.0%	.0%	11.5%
	10.00	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	30.5%	.0%	50.0%	27.8%
Total		เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

			เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย		Total
			มาก	ปานกลาง	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	17.7%	15.2%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	9.2%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.0%	27.8%	10.5%
	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	36.2%	13.9%	27.8%
	ว่างงาน	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	9.2%	15.2%	11.5%
	10.00	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	27.7%	27.8%	27.8%
Total		เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

			เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	19.5%	17.4%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.0%	17.4%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.0%	31.9%	.0%	10.5%
	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	39.8%	15.9%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	10.2%	17.4%	.0%	11.5%
	10.00	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	30.5%	.0%	100.0%	27.8%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

			เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ			Total
			มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	24.6%	.0%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8.5%	.0%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	.0%	.0%	100.0%	10.5%
	เกษตรกร	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	33.1%	24.4%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8.5%	26.7%	.0%	11.5%
	10.00	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	25.4%	48.9%	.0%	27.8%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * สถานที่จอดรถเพียงพอ

			สถานที่จอดรถเพียงพอ			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	สถานที่จอดรถเพียงพอ	100.0%	20.3%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	.0%	15.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	.0%	27.5%	10.5%
	เกษตรกร	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	49.2%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	10.2%	15.0%	11.5%
	10.00	สถานที่จอดรถเพียงพอ	.0%	20.3%	42.5%	27.8%
Total			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

			บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม			Total
			มากที่สุด	มาก	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	100.0%	12.9%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	.0%	6.5%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	.0%	11.8%	.0%	10.5%
	เกษตรกร	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	.0%	31.2%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	.0%	6.5%	100.0%	11.5%
	10.00	บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	.0%	31.2%	.0%	27.8%
Total		บริเวณรอบอาคารมรณและสวยงาม	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

			ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
อาชีพปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	17.0%	.0%	.0%	16.7%
	พนักงานร้านค้า	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	8.5%	.0%	.0%	5.7%
	ผู้ประกอบการรายย่อย	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	15.6%	.0%	.0%	10.5%
	เกษตรกร	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	24.8%	65.7%	.0%	27.8%
	ว่างงาน	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	8.5%	34.3%	.0%	11.5%
	10.00	ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	.0%	25.5%	.0%	100.0%	27.8%
Total		ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

อาชีพปัจจุบัน * ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย n

			ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			Total
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
อาชีพ ปัจจุบัน	รับจ้างทั่วไป	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	100.0%	17.1%	.0%	16.7%
	พนักงาน ร้านค้า	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	.0%	.0%	20.7%	5.7%
	ผู้ประกอบการ รายย่อย	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	.0%	15.7%	.0%	10.5%
	ว่างงาน	อาชีพปัจจุบัน	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
		ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	.0%	8.6%	20.7%	11.5%
	10.00	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	.0%	25.7%	37.9%	27.8%
Total		ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

5.2. ข้อเสนอแนะ

จากตารางแสดงความสัมพันธ์ ทำให้ทราบว่า มีกิจกรรมใดบ้างที่ประชาชนรับบริการแล้วมีระดับความพึงพอใจอย่างไร นอกจากข้อเสนอแนะทางวิชาการที่จะเสนอให้ศึกษารายละเอียดเพื่อขยายผล หรือทำการบันทึกอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นต้นแบบในการนำเสนอ และปฏิบัติต่อไปในประเด็นที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และระดับความพึงพอใจมาก

สำหรับสิ่งที่จะต้องปรับปรุงนั้นจะเป็นการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายดำเนินการให้เกิดความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจต่อไป

1. มีการพัฒนาที่ดีขึ้น
2. ประเด็นเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
3. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
4. มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ
5. มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
8. อาคารสถานที่สะอาด มีแสงสว่างและระบายอากาศได้ดี
9. สถานที่จอดรถเพียงพอ
10. บริเวณรอบอาคารสะอาด ร่มรื่นและสวยงาม
11. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ

สถานการณ์ที่ผ่านมาความขัดแย้งในการเมืองส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ ทำให้การศึกษาในครั้งนี้มีความเปี่ยงเบนที่เกิดขึ้นจากอารมณ์คัดค้านของกลุ่มเสื้อสีต่างๆซึ่งยังคงมีความหวั่นเกรงกับภาครัฐตลอดจนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาครัฐนอกจากนี้ในระหว่างการศึกษายังอยู่ในช่วงที่เกิดเหตุอุทกภัยจึงควรที่จะหาโอกาสศึกษาให้ละเอียดเพิ่มขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2518.
- ปธาน สุวรรณมงคล (2547, 101-103). "ความหมายการปกครองท้องถิ่น". (online). เข้าถึงได้จาก: http://office.pkru.ac.th/~publicadministration/study_online/Pannadda/SA211/Video/local1.ppt#257,2, บทที่ 1 การปกครองท้องถิ่น ความหมาย ความสำคัญ หลักการ และรูปแบบ., 26 สิงหาคม 2552.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา
- สาโรช ไสยสมบัติ (2534:39). "ทฤษฎีความพึงพอใจ". (online). เข้าถึงได้จาก: <http://learners.in.th/blog/espada/221889>., 27 สิงหาคม 2552.
- สายจิตร (2546: 14). "ความหมายความพึงพอใจ". (online). เข้าถึงได้จาก: http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html., 27 สิงหาคม 2552.
- สมิต สัมฤทธิ์ (2542) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วิญญูชน ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. รายงานการวิจัยเรื่อง "สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น": บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล, 2526.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17). "ความหมายความพึงพอใจ". (online). เข้าถึงได้จาก: http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html., 27 สิงหาคม 2552.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523.
- อุทัยพรรณ สุดใจ (2545:7). "ความหมายความพึงพอใจ". (online). เข้าถึงได้จาก: http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html., 27 สิงหาคม 2552.
- แฮร์ริส จี. มอนตาญ (1984, 574). "แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น". (online). เข้าถึงได้จาก: <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>., 26 สิงหาคม 2552.
- Shell (1975: 252-268). "ทฤษฎีความพึงพอใจ". (online). เข้าถึงได้จาก: <http://learners.in.th/blog/espada/221889>., 27 สิงหาคม 2552.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ มิติที่ 2

1. บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด
สิงห์บุรี
2. เพศ () ชาย () หญิง
3. อายุ () 18-20 ปี () 21-25 ปี () 26-30 ปี () 31-35 ปี
() 36-40 ปี () 41-50 ปี () 51-60 ปี () มากกว่า 61 ปี
4. ลักษณะที่อยู่อาศัย
() ห้องเช่าหรือบ้านเช่าในชุมชน () บ้านในชุมชน
() ตึกแถวหรือทาวเฮ้าส์ในซอยหรือในชุมชน () ตึกแถวริมถนนสายหลัก
() บ้านเดี่ยวมีบริเวณ
5. ระดับการศึกษา
() จบระดับประถมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
() จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น () จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
หรือเทียบเท่า
() จบระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า () จบสูงกว่าระดับปริญญาตรี
6. สถานภาพในครอบครัว
() หัวหน้าครอบครัว () แม่บ้าน () ผู้อยู่อาศัย
7. อาชีพปัจจุบัน
() รับจ้างทั่วไป () พนักงานร้านค้า () พนักงานโรงงาน
() ผู้บริหาร () ข้าราชการ () ผู้ประกอบการ
รายย่อย
() เกษตรกร () ว่างาน () นักศึกษา
() อื่นๆ
8. ท่านเคยได้รับการบริการจาก อบต. / เทศบาลหรือไม่
() เคย () ไม่เคย () ไม่แน่ใจ
9. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ
() 1 ครั้ง () 2 ครั้ง () 3 ครั้ง () มากกว่า 3 ครั้ง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.ระดับความพอใจต่อการให้บริการด้าน ต่างๆของหน่วยงาน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับ บริการ					
การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการ ให้บริการ					
มีรายละเอียดขั้นตอนในการให้บริการอย่าง ชัดเจน					
มีอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอในการให้บริการ					
มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน					
13.ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย					
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
14.ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก					
สถานที่จอดรถเพียงพอ					

ขอความร่วมมือร่วมใจและสวยงาม					
สะอาด เพียงพอ					
การให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย ได้					
ความถูกต้องบริการ / ป้าย สัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
ลักษณะรองรับบริการแต่ละหน่วย เพียงพอ					

