



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
ตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2563

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ประจำปีงบประมาณ 2563 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การให้บริการสาธารณะ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ	12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	13
2.6 กรอบการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)	15
2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	16
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 การสร้างเครื่องมือ	27
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	30
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	63
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	66
5.2 อภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	
คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน	
โครงการประชุมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน ชุมชนน่าอยู่ แยกตามเพศ	31
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่	31
4.3	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน ชุมชนน่าอยู่ แยกตามอายุ	32
4.4	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน ชุมชนน่าอยู่ แยกตามการศึกษา	32
4.5	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการ หมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ แยกตามอาชีพ	33
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	34
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ	35
4.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36
4.9	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม	37

	โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.10	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการ หมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.11	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงิน แยกตามเพศ	39
4.12	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการ ด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบ การโอนเงิน	39
4.13	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงิน แยกตามอายุ	40
4.14	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงิน แยกตามการศึกษา	40
4.15	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงิน แยกตามอาชีพ	41

4.16	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	42
4.17	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ	43
4.18	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
4.19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45
4.20	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ แยกตามเพศ	47
4.22	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการ จัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝาย ชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ	47
4.23	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ แยกตามอายุ	48
4.24	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ	48

	ตามพระราชดำริ แยกตามระดับการศึกษา	
4.25	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ แยกตามอาชีพ	49
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการบริการ	50
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านช่องทางการให้บริการ	51
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
4.30	แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ในภาพรวม	54

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.31	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อ ความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามเพศ	55
4.32	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อ ความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง	55

4.33	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามอายุ	56
4.34	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามระดับการศึกษา	56
4.35	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามอาชีพ	57
4.36	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	58
4.37	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ	59
4.38	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.39	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.40	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	62
4.41	แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	63

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມຄອງ ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มี อุตสาหกรรม ในครอบครัว คຸ້ມຄອງดูแลและรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มี ตลาด ทำเทียมเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพยากร

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2563 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1 ด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่
 - 2 ด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื่อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร
 - 3 ด้าน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ
 - 4 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง
- ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1 ขั้นตอนการให้บริการ 2 ช่องทางการให้บริการ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ ตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือ ในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การให้บริการสาธารณะ

บริการของรัฐ หมายถึง บริการสาธารณะ (Public Service ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษา ของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม
2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมี

การแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และ ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966 บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ ดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือ หน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็น การแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider และผู้รับบริการ (Recipients โดยฝ่าย แรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์กร ราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย. 2533: 27 ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัว บริการ (Serviceแหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัย เหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุด หนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่ เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อ สอนต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือ บุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือ ตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 13

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การ ให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของ กฎหมายไม่มี การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้ มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเสียถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการ

อย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ติลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเสื่อมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิด ในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้ บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะ

เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Hoffman and Bateson (2006. ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2538 : 4 ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะ ณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีหลักการให้การบริการดังนี้

1. หลักในการปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิदनัด
- 4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจากแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

- 1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ
- 1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน
- 1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. หลักในการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

- 1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ
- 2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
- 4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- 5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- 6) สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
- 7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- 1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

- 1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกละเมิดเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อนการทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

การปรับปรุงมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จ
การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

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

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเข้าใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใด
อย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความ
ต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิด
ความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจ
ของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้

ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ว่าเป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มี (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Porter and Lawler (2543 : 7 ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47 กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคล เป็นสภาวะการรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้รับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Millet (1954 : 4 ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Service แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service ตามลักษณะ ของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาชีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 33 ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับการ เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อีกทั้งความพึงพอใจยังเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งไม่สามารถสังเกต หรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นจะต้องสังเกต และสันนิษฐานจากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ (สงวนศรี วิรัชชัย, 2527: 64-65)

1. มาตรวัดเจตคติของเธอร์สโตน (Thurstone's equal-appearing interval scale)

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมิตอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมิตไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่าง ๆ กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's summated rating scale)

การจัดให้มีข้อความที่แสดงเจตคติที่หมายในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (ข้อความหนึ่งๆ จะแสดงทิศทางของเจตคติเพียงทิศทางเดียว คือ นิมน หรือ นิเสธ แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หรือตอบว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้นๆ มากน้อยเพียงใด คำตอบของแต่ละข้อความจะมีให้เลือกตอบ 5 ช่วง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย เฉยๆ หรือยังไม่ได้ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

มาตรวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเธอร์สโตน และ ในระยะหลังๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ตัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริง มักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

3. มาตรจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ แทนเนนเบอร์ม (Osgood, Suci and Tannenbaum เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง เกียจคร้าน - ขยัน สุภาพ - หยาบคาย ฯลฯ ของบุคคล

4. มาตรวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่หมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่างๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคติดีมาจนไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคติไม่ดี แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดย โบการ์ดัส (Bogardus

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบ หรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่างๆ กัน ตั้งแต่มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตรวัดแบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่าที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11 กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจ ใดๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้าน ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกริธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีการคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีคำที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่ การประเมินผล การวัดผล การตรวจสอบ การรายงานผล การควบคุมดูแล การประมาณและการตัดสินใจ การประเมิน เป็นการวิจัยประยุกต์ที่นำเอาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ในความหมายของคำว่า การประเมิน มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้ดังนี้

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Rossi and Freeman.(1988 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นแบบแผนในการกำกับควบคุมการดำเนินงานของโครงการ และประมาณค่า หรือ คุณประโยชน์ของโครงการ

สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้

ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(กพร.)

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้เป็นไปตามระบบการประเมินผลภาครัฐการแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป

ระบบการประเมินผลภาครัฐการแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ



ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมีมติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และ กระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐราชการ ส่วนมติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์กร

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

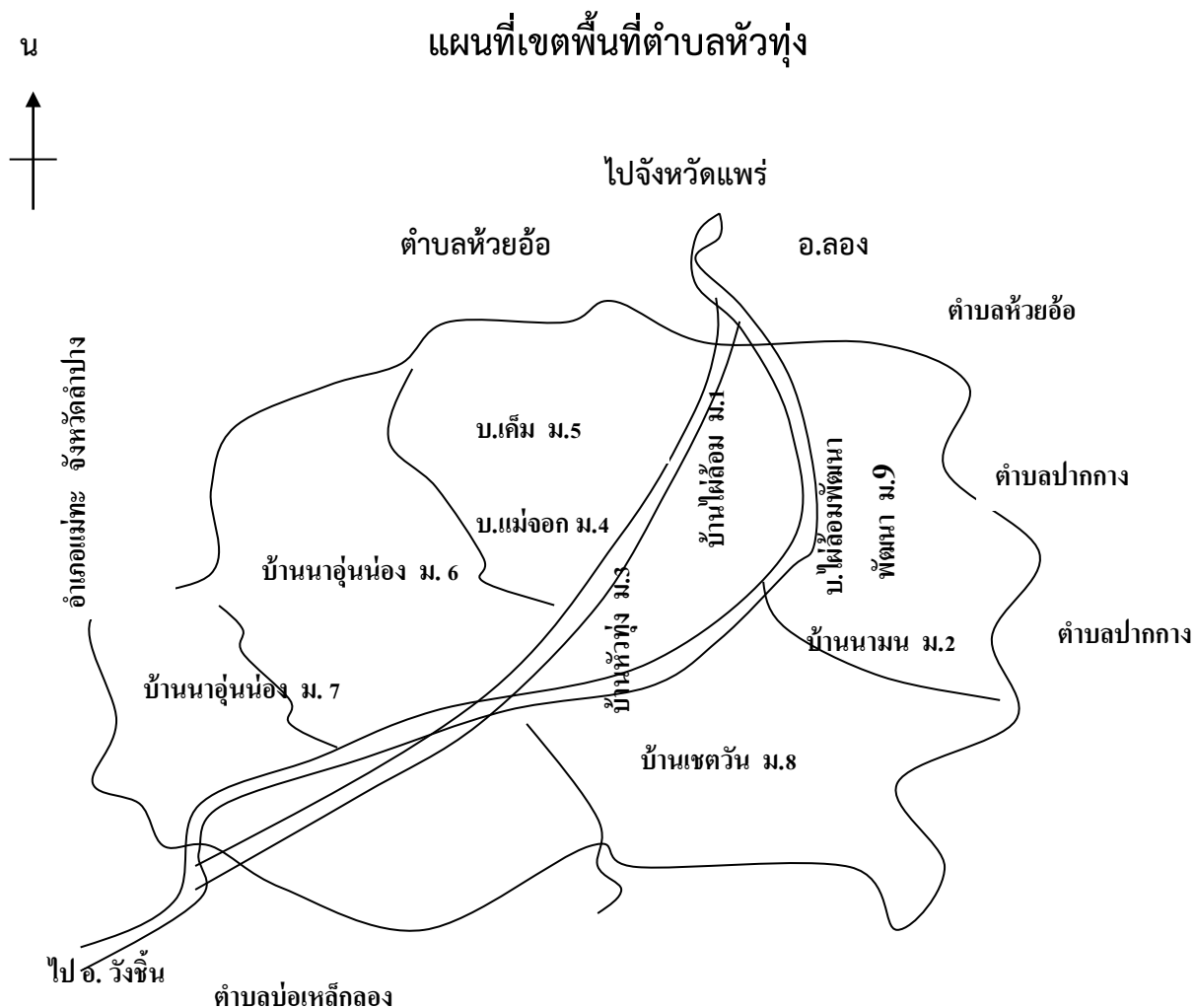
1. ข้อมูลทางกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

ตำบลหัวทุ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอลอง ห่างจากอำเภอลองประมาณ 3 กิโลเมตร อยู่ตอนใต้ของจังหวัดแพร่ ห่างจากจังหวัดแพร่ 45 กิโลเมตร มีเนื้อประมาณ 64.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 40,084.5 ไร่

มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหัวเสือ	อำเภอแม่ทะ	จังหวัดลำปาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลปากกาง	อำเภอลอง	จังหวัดแพร่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยอ้อ	อำเภอลอง	จังหวัดแพร่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ่อเหล็กทอง	อำเภอลอง	จังหวัดแพร่



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบและที่เนินเขาลาดต่ำ ด้านทิศใต้เป็นพื้นที่นาและเป็นพื้นที่นานอกกระบบชลประทานอาศัยน้ำฝนเพียงอย่างเดียว ด้านทิศตะวันตกพื้นที่เป็นภูเขาพื้นที่ป่าไม้ เป็นที่เนินเขามีความลาดชัน เป็นป่าโปร่ง ป่าเบญจพรรณและป่าชุมชน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศแบ่งออกได้ 3 ฤดูกาล

1. ฤดูร้อน ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม
2. ฤดูฝน ระหว่างเดือน มิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม
3. ฤดูหนาว ระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์

พื้นที่ตำบลหัวทุ่งในฤดูร้อนมีอุณหภูมิประมาณระดับ 32 – 42 องศาเซลเซียส ฤดูหนาว

ต่ำสุดประมาณ

12 องศาเซลเซียส และ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 25 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วน ซึ่งเหมาะสำหรับการทำเกษตรกรรมปลูกพืชไร่ และที่อยู่อาศัยและส่วนพื้นที่ภูเขา มีป่าไม้ เป็นที่ลาดชันสูงไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ปลูกพืชเศรษฐกิจเป็นป่าเพื่อรักษาแหล่งน้ำลำธาร

1.5 ลักษณะของน้ำ

ตำบลหัวทุ่งมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่

- ลำห้วยแม่จอกไหลผ่าน หมู่ที่ 3,4,8 เป็นลำห้วยไหลลงสู่อ่างเก็บน้ำแม่จอก ไม่มีน้ำตลอดปี ใช้ประโยชน์ในฤดูฝนในฤดูแล้ง มีน้ำไม่เพียงพอในการเพาะปลูก
- ลำห้วยแม่ป่ง ไหลผ่าน หมู่ที่ 1,5,9 เป็นลำห้วยไหลลงสู่อ่างเก็บน้ำห้วยคอแลน มีน้ำตลอดปีแต่ฤดูแล้งน้ำในอ่างมีน้อยไม่เพียงพอในการเพาะปลูก
- ลำห้วยนาหมี่, ลำห้วยเหมืองกาง , และลำห้วยปูน เป็นลำห้วยเล็กไหลผ่าน หมู่ที่ 2 ใช้้ำในฤดูฝนและฤดูแล้งได้เล็กน้อยเนื่องจากลำห้วยตื้นเขิน
- ลำห้วยแม่แหลง ลำห้วยนายม ลำห้วยแม่ลองและห้วยตาปู เป็นลำห้วยไหลจากภูเขา

ผ่านบ้านนาอ่อนน่อง หมู่ 6,7

ใช้้ำในฤดูฝนและฤดูแล้งได้เล็กน้อยเนื่องจากลำห้วยตื้นเขิน

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝ่าย 26 แห่ง บ่อน้ำตื้น 207 แห่ง บ่อโยก 24 แห่ง

สระน้ำ 32 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 4 แห่ง ประปาหมู่บ้าน 13 แห่ง

ประปาภูเขา 7 แห่ง ถังเก็บน้ำฝน 30 แห่ง เหมือง /ฝ่าย 11 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

มีพื้นที่ป่าไม้เบญจพรรณ ป่าโปร่ง ป่าชุมชนและอื่นๆ แต่มักประสบปัญหาในการลูกกล้า บุกรุกแผ้วถางพื้นที่ ป่าไม้เพื่อทำการเกษตรกรรม มีโครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ และปลูกต้นไม้เพื่อปรับสภาพสิ่งแวดล้อมตามถนนและอ่างเก็บน้ำ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

ตำบลหัวทุ่งได้รับการยกฐานะจาก สภาตำบลหัวทุ่ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ตามประกาศ

กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และต่อมาปี พ.ศ. 2552

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตามประกาศ
คณะกรรมการพนักงานส่วน

ตำบลจังหวัดแพร่ (ก.อบต.จังหวัดแพร่) ในการประชุมครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 28 มกราคม
พ.ศ. 2552

2.1 เขตการปกครอง /การเลือกตั้ง ตำบลหัวทุ่งแบ่งเขตการปกครองเป็น 9 หมู่บ้าน (ณ
เดือนมิถุนายน 2562 ดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน
1	บ้านไผ่ล้อม	267	6	บ้านนาอู่หนอง	197
2	บ้านนามน	308	7	บ้านนาอู่หนอง	159
3	บ้านหัวทุ่ง	162	8	บ้านเซตวัน	211
4	บ้านแม่จอก	187	9	บ้านไผ่ล้อม พัฒนา	230
5	บ้านเค็ม	192			
				รวม	1,913

2.2 ประชากร (ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
1	352	376	728	6	279	297	576
2	411	432	843	7	203	226	429
3	247	274	521	8	291	310	601
4	336	334	670	9	338	341	679
5	348	320	668				
รวมประชากรทั้งสิ้น					2,805	2,910	5,715

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

3.1 อาชีพ

- อาชีพหลักทางการเกษตร ได้แก่ ทำนา ทำไร่ ทำสวนส้ม และเลี้ยงสัตว์
- อาชีพรองลงมา ได้แก่ รับจ้าง ค้าขาย ก่อสร้าง ทอผ้า รับราชการ

3.2 พื้นที่การเกษตร มีรายละเอียดดังนี้

- พื้นที่ทำนา จำนวน 4,135 ไร่
- พื้นที่ทำไร่ จำนวน 4,323 ไร่

3.3 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- | | | | | | |
|----------------------------------|----|------|---------------------|---|------|
| - อู่ซ่อมรถ | 3 | แห่ง | - ตลาด/ร้านค้าชุมชน | 3 | แห่ง |
| - ปั๊มน้ำมันและก๊าซ | 1 | แห่ง | - โรงงานอิฐบล็อก | 3 | แห่ง |
| - ร้านขายของชำ | 37 | แห่ง | - โรงผสมซีเมนต์ | 1 | แห่ง |
| - ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าตีนจก | 5 | แห่ง | - โรงสี | 7 | แห่ง |
| - ร้านบริการเสริมสวย | 1 | แห่ง | - โรงสุรากลั่น | 2 | แห่ง |
| - ร้านบริการล้างอัดฉีด | 1 | แห่ง | - โรงทำอิฐมอดู | 2 | แห่ง |
| - ร้านรับซ่อมยางยนต์ | 10 | แห่ง | - โรงผลิตตะเกียบ | 4 | แห่ง |
| - โรงงานย้อมสีผ้าฝ้ายจากธรรมชาติ | 1 | แห่ง | - โรงเลี้ยงสุกรขุน | 3 | แห่ง |

4.สภาพทางสังคม

4.1การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบล 1 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส 2 แห่ง
- โรงเรียนจัดการศึกษาปริยัติธรรมแผนกมัธยม 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 9 แห่ง

4.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด 5 แห่ง
- โบสถ์ คริสต์ศาสนา 1 แห่ง

4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซนต์

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- จุดตั้งเครื่องดับเพลิง 26 แห่ง
- ป้อมตำรวจ /ตู้แดงสายตรวจตำรวจ 1 แห่ง
- สมาชิกตำรวจบ้าน 200 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.อบต.หัวทุ่ง 122 คน

4.5 ปัญหาสังคมและความยากจน

1. ปัญหาหนี้สินภาคประชาชน
2. ปัญหาแหล่งน้ำและที่ดินทำกิน
3. ปัญหาคนว่างงานและไม่มีอาชีพ
4. ปัญหาแหล่งมั่วสุมการพนัน
5. ปัญหาการทะเลาะวิวาทของเยาวชน
6. ปัญหายาเสพติด/โรคเอดส์

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

- การคมนาคม และขนส่งระหว่างตำบล ใช้เส้นทางถนนในการเดินทางและขนส่งทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1032 สายอำเภอคลองผ่านตำบลห้วยอ้อ ตำบลบ้านปิน ตำบลต้าผามอก เข้าสู่เขตอำเภอเมืองจังหวัดแพร่และถนนสายอำเภอคลองไป อำเภอวังชิ้นผ่านหมู่บ้านและถนนเลี้ยวหมู่บ้านตำบลบ่อเหล็กทองไปอำเภอวังชิ้นในส่วนของการให้บริการมีรถสองแถวให้บริการรับจ้าง

- การคมนาคมและขนส่งระหว่างหมู่บ้านในตำบล ถนน ร.พ.ช. 2 สาย ถนน พร.31 บ้านหัวทุ่ง บ้านเค็ม

ถนนพร. 31 บ้านเซตวัน บ้านวังเคียน และถนนลาดยางของกรมโยธาธิการ 1 สาย บ้านไผ่ล้อมบ้านเค็ม ซึ่งมีรถสองแถวให้บริการรับจ้างประชาชนในหมู่บ้านต่างๆ

5.2 การโทรคมนาคม

- สถานีทวนสัญญาณ sel site สำหรับมือถือ 1 แห่ง

- บริการสายเคเบิลโทรศัพท์บ้าน รหัส 054-581 054-583 054-545 จำนวน 214

หมายเลข

5.3 การไฟฟ้า

- หมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงทั้งหมด 9 หมู่บ้าน
- ประชาชนที่ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 5,715 คน ,มีผู้ใช้ไฟฟ้า 100 เปอร์เซ็นต์

6. ข้อมูลอื่น

6.1 ที่ดินสาธารณะประโยชน์ ป่าชุมชน มีทุกหมู่บ้าน ปัญหาถูกราษฎรบุกรุกเป็นที่ทำกิน
ทำลายป่า ประมาณ 2,000 ไร่

6.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน	2 รุ่น	378	คน
- ผสส. / อสม.		133	คน
- กลุ่มสตรีแม่บ้าน	9 กลุ่ม	1,300	คน
- อาสาพัฒนาชุมชน	10 รุ่น	18	คน
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	3 กลุ่ม	240	คน
- อาสาสมัครประชาสัมพันธ์หมู่บ้าน	1 รุ่น	18	คน
- กลุ่มเยาวชนหนุ่มสาว	9 กลุ่ม	660	คน

7. ศักยภาพในตำบล

7.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วทุ่ง

7.1.1 จำนวนบุคลากรทั้งหมด	36	คน
- ปลัด อบต.	1	คน
- รองปลัด อบต.	1	คน
- สำนักปลัด	12	คน
- กองคลัง	8	คน
- กองช่าง	5	คน

- กองการศึกษา 9 คน

7.1.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร

- ระดับปริญญาโท 9 คน
 - ระดับปริญญาตรี 8 คน
 - ระดับอาชีวศึกษา 12 คน
 - ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย 2 คน

7.2 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

7.2.1 การรวมกลุ่มของประชาชน

จำนวนกลุ่มทั้งหมด 21 กลุ่ม
 แยกเป็นประเภทดังนี้
 - กลุ่มอาชีพ 9 กลุ่ม
 - กลุ่มออมทรัพย์ 3 กลุ่ม
 - กลุ่มอื่น ๆ 9 กลุ่ม

7.2.2 จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล

- การจัดเก็บภาษีรายได้ต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่วางไว้
 - จัดกิจกรรมหารายได้ เช่น การจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล
 - พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น วัดไผ่ล้อม, วัดเซตวัน , อ่างเก็บน้ำห้วย

คอแลน,

บ้านศิลปินแห่งชาติ สาขาทัศนศิลป์ (นางประนอม ทาแปง ,
 ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวตามวิถีชาวบ้านและ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ศูนย์เรียนรู้ผ้าตีนจกตำบลหัวทุ่ง , ศูนย์เรียนรู้กลุ่มปลูกพุทราหนามสด ฯลฯ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุวดี ใจชื่อตรง. (2551 : 58 ได้ศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทานไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานทุกตัวแปรแตกต่างกันข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชีว่าควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนรวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้งแผ่นพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่างๆให้ชัดเจน

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2541:136 ได้ศึกษา การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงาน พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1- 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้าเสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และ ขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และ ด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่างๆ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ สถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ มีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65 ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันออกไปด้วย

จากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research เพื่ออธิบายความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งอำเภอลอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการ ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การสร้างเครื่องมือ
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 – ก.ย.2563) ใน 4 โครงการ ได้แก่ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน ด้านพัฒนาสังคม การ เบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร มีผู้เข้ารับ บริการจำนวน 1,566 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 319 ราย ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 187 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 127 ครั้วเรือน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ

ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน

กลุ่มตัวอย่าง

27

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 331 ครั้วเรือน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งอำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในได้แก่ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร มี ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

28

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม

ของข้อคำถาม

4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของทีมงาน ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.11 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency และร้อยละ (Percentage ของความพึงพอใจ มาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

29

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554 ดังนี้

- กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
เฉย ๆ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3

ไม่พึงพอใจ มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
 ไม่พึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = (\sum^n(S)/Q * (100/5)$$

โดย S = ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น
 Q = จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น

$$\text{และ} \quad S = \frac{(Q1 \times 5) + (Q2 \times 4) + (Q3 \times 3) + (Q4 \times 2) + (Q5 \times 1)}{N}$$

โดย Q1 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
 Q2 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ
 Q3 = จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ
 Q4 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ
 Q5 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
 N = Q1+ Q2+ Q3+Q4+Q5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค. 2561 - ก.ย. 2562) ได้ ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน
 2. งานด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อมาผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,566 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 319 ราย
 3. งานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างผายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 187 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 127 ครั้วเรือน
 4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน
- ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 331 ครั้วเรือน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

- 4.1 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง แยกตามงานที่ให้บริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง แยกตามงานที่ให้บริการ

4.1.1 งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	153	46.2
หญิง	178	53.8
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	31	9.4
สมรส	246	74.3
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	54	16.3
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสถานภาพโสด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน
ชุมชนน่าอยู่ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	1	0.3
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	2	0.6
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	6	1.8
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	19	5.7
อายุ 60 ปีขึ้นไป	303	91.5
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 303 คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน
ชุมชนน่าอยู่ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	255	77.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	74	22.4
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2	0.6
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 74

คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และอนุปริญาตรหรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน ชุมชนน่าอยู่ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	3	0.9
เกษตรกร	131	39.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	57	17.2
แม่บ้าน พ่อบ้าน	140	42.3
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคมโครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมโครงการหมู่บ้าน ชุมชนน่าอยู่ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	234 (70.7)	81 (24.5)	16 (4.8)	-	-	93.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	221 (66.8)	76 (23.0)	34 (10.3)	-	-	91.2
3. ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา	247 (74.6)	70 (21.1)	14 (4.2)	-	-	94.0
4. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความ	216	92	23	-	-	91.6

โปรงใส ตรวจสอบได้	(65.3	(27.8	(6.9			
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	257 (77.6	42 (12.7	32 (9.7	-	-	93.6
รวม	71.0	21.8	7.2	-	-	92.7

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 92 และ ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 89.4 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 86.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ	ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	206 (62.2	89 (26.9	36 (10.9	-	-	90.2
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	245 (74.0	59 (17.8	27 (8.2	-	-	93.2

3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	229 (69.2)	80 (24.2)	22 (6.6)	-	-	92.6
4. เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการที่ให้บริการมีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	239 (72.2)	68 (20.5)	24 (7.3)	-	-	93.0
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	264 (79.8)	65 (19.6)	2 (0.6)	-	-	95.8
รวม	71.5	21.8	6.7	-	-	93.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.2 เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการที่ให้บริการมีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 93.0 ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.6 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
--	---	------------------------------	----------------------------	---------------------------------	--	-------------------------------

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	242 (73.1)	65 (19.6)	24 (7.3)	-	-	93.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	259 (78.2)	49 (14.8)	23 (6.9)	-	-	94.2
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	241 (72.8)	84 (25.4)	6 (1.8)	-	-	94.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	255 (77.0)	48 (14.5)	28 (8.5)	-	-	93.8
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	227 (68.6)	98 (29.6)	6 (1.8)	-	-	93.4
รวม	73.9	20.8	5.3	-	-	93.8

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.4 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	224 (67.7)	81 (24.5)	26 (7.9)	-	-	92.0
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและ เพียงพอต่อความต้องการ	235 (71.0)	83 (25.1)	13 (3.9)	-	-	93.4
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	250 (75.5)	53 (16.0)	27 (8.2)	1 (0.3)	-	93.4
4. สถานที่ที่ดำเนินโครงการที่ให้บริการมีความ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	234 (70.7)	71 (21.5)	26 (7.9)	-	-	92.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน ชุมชนน่าอยู่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวทุ่ง	225 (68.0)	96 (29.0)	10 (3.0)	-	-	93.0
รวม	70.6	23.2	6.2	0.1	-	92.9

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ และความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง คิดเป็นร้อยละ 93.0 สถานที่ที่ดำเนินโครงการที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 92.6 และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน
ชุมชนน่าอยู่ ในภาพรวม

รายการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	71.0	21.8	7.2	-	-	92.7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	71.5	21.8	6.7	-	-	93.0
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73.9	20.8	5.3	-	-	93.8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.6	23.2	6.2	0.1	-	92.9
รวม	71.8	21.9	6.4	0.0	-	93.1

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชน
น่าอยู่ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็น
ร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.6 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

4.1.2 งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	147	46.1
หญิง	172	53.9
รวม	319	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	100	31.3

สมรส	205	64.3
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	14	4.4
รวม	319	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.8
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	27	8.5
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	25	7.8
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	118	37.0
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	65	20.4
อายุ 60 ปีขึ้นไป	75	23.5
รวม	319	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 27

คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	146	45.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	128	40.1
อนุปริญญา	40	12.5
ปริญญาตรี	5	1.6
รวม	319	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่า มัธยมศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ระดับอนุปริญญา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	2	0.6
เกษตรกร	171	53.6
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	5	1.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31	9.7
ลูกจ้าง	31	9.7
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	12	3.8

แม่บ้าน พ่อบ้าน	54	16.9
นักเรียน นักศึกษา	13	4.1
รวม	319	100.0

378

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ประกอบธุรกิจส่วนตัวและลูกจ้าง มีจำนวน 31 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.7 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และ และว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม

การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชี
ธนาคาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ จำนวน	เฉย ๆ จำนวน	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด	ในภาพรวม คิดเป็น
----------------------------------	----------------------	------------------	----------------	----------------	-------------------------	---------------------

N = 319	จำนวน (ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	260 (81.5)	34 (10.7)	21 (6.6)	4 (1.3)	-	94.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	204 (63.9)	37 (11.6)	67 (21.0)	10 (3.1)	1 (0.3)	87.2
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	195 (61.1)	54 (16.9)	54 (16.9)	16 (5.0)	-	86.8
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการ มีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	239 (74.9)	10 (3.1)	48 (15.0)	21 (6.6)	1 (0.3)	89.2
5. วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร	253 (79.3)	30 (9.4)	31 (9.7)	5 (1.6)	-	93.2
รวม	72.1	10.3	13.8	3.5	0.1	90.2

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 93.2 ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 89.2 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.2 และระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 86.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชี
ธนาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 319	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	232 (72.7)	38 (11.9)	37 (11.6)	11 (3.4)	1 (0.3)	90.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	241 (75.5)	21 (6.6)	39 (12.2)	17 (5.3)	1 (0.3)	90.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใ้ บริการ	227 (71.2)	30 (9.4)	32 (10.0)	30 (9.4)	-	88.4
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร และมีการติดต่อประสานงาน ที่ชัดเจน รวดเร็ว	209 (65.5)	15 (4.7)	49 (15.4)	44 (13.8)	2 (0.6)	84.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	238 (74.6)	39 (12.2)	33 (10.3)	9 (2.8)	-	91.8
รวม	71.9	9.0	11.9	6.9	0.2	89.1

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.6 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.4 ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.4 และมีเอกสารประชาสัมพันธ์งานด้านพัฒนาสังคมการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารและมีการติดต่อประสานงาน ที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 84.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชี
ธนาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 319	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	230 (72.1)	59 (18.5)	24 (7.5)	6 (1.9)	-	92.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	259 (81.2)	20 (6.3)	38 (11.9)	2 (0.6)	-	93.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	238 (74.6)	26 (8.2)	21 (6.6)	34 (10.7)	-	89.4
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	240 (75.2)	27 (8.5)	43 (13.5)	9 (2.8)	-	91.2
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	245 (76.8)	10 (3.1)	24 (7.5)	40 (12.5)	-	88.8
รวม	76.0	8.9	9.4	5.7	-	91.0

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 92.2 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 89.4 และเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อมาผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชี
ธนาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 319	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น	233 (73.0)	28 (8.8)	37 (11.6)	21 (6.6)	-	89.6
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	238 (74.6)	14 (4.4)	45 (14.1)	21 (6.6)	1 (0.3)	89.2
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	259 (81.2)	23 (7.2)	27 (8.5)	9 (2.8)	1 (0.3)	93.2
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ	257 (80.6)	21 (6.6)	27 (8.5)	14 (4.4)	-	92.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่าย เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อมาผ่าน ระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	283 (88.7)	16 (5.0)	15 (4.7)	5 (1.6)	-	96.2

รวม	79.6	6.4	9.5	4.4	0.1	92.2
-----	------	-----	-----	-----	-----	------

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.2 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.6 อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.6 และอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ในภาพรวม

รายการ N = 319	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	72.1	10.3	13.8	3.5	0.1	90.2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	71.9	9.0	11.9	6.9	0.2	89.1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76.0	8.9	9.4	5.7	-	91.0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.6	6.4	9.5	4.4	0.1	92.2
รวม	74.9	9.4	11.2	4.1	0.1	90.6

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.1 ตามลำดับ

4.1.3 งานการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	73	57.5

หญิง	54	42.5
รวม	127	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	27	21.3
สมรส	98	77.2
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	2	1.6
รวม	127	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 รองลงมาคือ โสด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	7.1

ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	4	3.1
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	11	8.7
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	31	24.4
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	31	24.4
อายุ 60 ปีขึ้นไป	41	32.3
รวม	127	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี มีจำนวน 31 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คนคิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	74	58.3
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	41	32.3
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	9	7.1
ปริญญาตรี	3	2.4
รวม	127	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	55	43.3
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	3.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	16	12.6
ลูกจ้าง	15	11.8
แม่บ้าน พ่อบ้าน	24	18.9
นักเรียน นักศึกษา	13	10.2
รวม	127	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และลูกจ้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 10.2 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 127	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง มีความชัดเจน และครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	95 (74.8)	16 (12.6)	10 (7.9)	5 (3.9)	1 (0.8)	91.4
2. สืบถามข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อประกอบการจัดทำโครงการ	83 (65.4)	11 (8.7)	25 (19.7)	7 (5.5)	1 (0.8)	86.4
3. ศึกษาและกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การใช้น้ำจากแหล่งน้ำลำธาร	78 (61.4)	16 (12.6)	19 (15.0)	14 (11.0)	-	84.8
4. ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ	89 (70.1)	7 (5.5)	21 (16.5)	9 (7.1)	1 (0.8)	87.4
5. การดำเนินการให้บริการ รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ	88 (69.3)	16 (12.6)	18 (14.2)	5 (3.9)	-	89.4
รวม	68.2	10.4	14.7	6.3	0.5	87.9

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความชัดเจน และครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ การดำเนินการให้บริการ รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ คิดเป็นร้อยละ 87.4 สรุปรายข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อประกอบการจัดทำโครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.4 และศึกษาและกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การใช้น้ำจากแหล่งต้นน้ำลำธาร คิดเป็นร้อยละ 84.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 127	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	99 (78.0)	17 (13.4)	6 (4.7)	5 (3.9)	-	93.0
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	96 (75.6)	13 (10.2)	17 (13.4)	1 (0.8)	-	92.2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	81 (63.8)	26 (20.5)	13 (10.2)	7 (5.5)	-	88.6
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ การ ประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	94 (74.0)	20 (15.7)	8 (6.3)	5 (3.9)	-	92.0
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	84 (66.1)	14 (11.0)	20 (15.7)	9 (7.1)	-	87.2
รวม	71.5	14.2	10.1	4.2	-	90.6

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 92.2 เอกสารประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.0 ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.6 และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 127	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	79 (62.2)	21 (16.5)	20 (15.7)	6 (4.7)	1 (0.8)	87.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	81 (63.8)	17 (13.4)	27 (21.3)	2 (1.6)	-	88.2
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	73 (57.5)	11 (8.7)	29 (22.8)	14 (11.0)	-	87.2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	84 (66.1)	32 (25.2)	10 (7.9)	1 (0.8)	-	91.4

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	85 (66.9)	32 (25.2)	9 (7.1)	1 (0.8)	-	91.6
รวม	63.3	17.8	15.0	3.8	0.2	89.1

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 91.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 88.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 87.2 และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 127	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีวัสดุ อุปกรณ์เพียงพอต่อการระบบการส่งน้ำ เพียงพอ	91 (71.7)	14 (11.0)	14 (11.0)	8 (6.3)	-	89.6
2. มีระบบควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานตาม โครงการ	85 (66.9)	12 (9.4)	20 (15.7)	9 (7.1)	1 (0.8)	87.0

3. มีการบริหารจัดการการใช้น้ำจากต้นน้ำลำธาร ที่ชัดเจน	97 (76.4)	15 (11.8)	10 (7.9)	4 (3.1)	1 (0.8)	92.0
4. มีระบบการส่งน้ำแก่พื้นที่อุปโภค บริโภคอย่าง ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	81 (63.8)	19 (15.0)	21 (16.5)	6 (4.7)	-	87.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้าง ฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	107 (84.3)	7 (5.5)	10 (7.9)	3 (2.4)	-	94.4
รวม	72.6	10.5	11.8	4.1	0.3	90.1

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ มีการบริหารจัดการการใช้น้ำจากต้นน้ำลำธารที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีวัสดุ อุปกรณ์เพียงพอต่อระบบการส่งน้ำเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 89.6 มีระบบการส่งน้ำแก่พื้นที่อุปโภค บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 87.6 และมีระบบควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานตามโครงการ คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน/ตำบล ในภาพรวม

รายการ N = 127	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
-------------------	---	------------------------------	----------------------------	---------------------------------	--	-------------------------------

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	68.2	10.4	14.7	6.3	0.5	87.9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	71.5	14.2	10.1	4.2	-	90.6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63.3	17.8	15.0	3.8	0.2	89.1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72.6	10.5	11.8	4.1	0.3	90.1
รวม	68.9	13.2	12.9	4.6	0.3	89.4

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการการให้บริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.1 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.9 ตามลำดับ

4.1.4 งานการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	192	58.0
หญิง	139	42.0
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	38	11.5
สมรส	293	88.5
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 293 คน
คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ โสด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.6
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	2	0.6
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	16	4.8
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	110	33.2
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	93	28.1
อายุ 60 ปีขึ้นไป	98	29.6
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 อายุ ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และอายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	196	59.2
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	121	36.6
อนุปริญญา	7	2.1

ปริญญาตรี	7	2.1
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	162	48.9
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	7	2.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	57	17.2
ลูกจ้าง	29	8.8
แม่บ้าน พ่อบ้าน	58	17.5
นักเรียน นักศึกษา	18	5.4
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	237 (71.6)	21 (6.3)	42 (12.7)	31 (9.4)	-	88.0

2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	195 (58.9)	48 (14.5)	86 (26.0)	2 (0.6)	-	86.4
3. ระยะเวลาในการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของท่าน	239 (72.2)	28 (8.5)	42 (12.7)	22 (6.6)	-	89.2
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	204 (61.6)	7 (2.1)	79 (23.9)	41 (12.4)	-	82.6
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความ ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	207 (62.5)	20 (6.0)	99 (29.9)	5 (1.5)	-	86.0
รวม	65.4	7.5	21.0	6.1	-	85.8

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็น
ร้อยละ 85.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมี
ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.2
รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึง
พอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบล
หัวทุ่ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ
88.0 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ
86.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ
86.0 และขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 82.6
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น	196	43	65	27	-	84.6

กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	(59.2	(13.0	(19.6	(8.2		
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	215 (65.0	34 (10.3	78 (23.6	4 (1.2	-	87.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	163 (49.2	93 (28.1	63 (19.0	12 (3.6	-	84.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	196 (59.2	55 (16.6	51 (15.4	29 (8.8	-	85.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	223 (67.4	18 (5.4	79 (23.9	11 (3.3	-	87.4
รวม	60.0	14.7	20.3	5.0	-	85.9

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 87.4 มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 85.2 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 84.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 331	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
--	---------------------------------------	------------------------------	----------------------------	---------------------------------	--	-------------------------------

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	199 (60.1)	59 (17.8)	50 (15.1)	23 (6.9)	-	86.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	170 (51.4)	71 (21.5)	87 (26.3)	3 (0.9)	-	84.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	260 (78.5)	20 (6.0)	13 (3.9)	38 (11.5)	-	90.4
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	267 (80.7)	34 (10.3)	30 (9.1)	-	-	94.4
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	205 (61.9)	84 (25.4)	41 (12.4)	1 (0.3)	-	89.8
รวม	66.5	16.2	13.4	3.9	-	89.1

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 90.4 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 89.38 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 86.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้าง

พื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ไฟฟ้าสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ อยู่เสมอ	202 (61.0)	34 (10.3)	45 (13.6)	50 (15.1)	-	83.4
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	238 (71.9)	21 (6.3)	69 (20.8)	3 (0.9)	-	89.8
3. มีการให้บริการอำนวยความสะดวกด้านระบบ ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ ตามงานประเพณีและ งานต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ	198 (59.8)	45 (13.6)	63 (19.0)	25 (7.6)	-	85.2
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ	183 (55.3)	59 (17.8)	63 (19.0)	26 (7.9)	-	84.2
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของ ประชาชนตำบลหัวทุ่ง	244 (73.7)	36 (10.9)	33 (10.0)	18 (5.4)	-	90.6
รวม	64.3	11.8	16.5	7.4	-	86.6

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.6
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐานความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อ
ความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.6
รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม
 เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.8 มีการให้บริการอำนวยความสะดวกด้านระบบไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ
ตามงานประเพณีและงานต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ คิดเป็นร้อยละ 85.2 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การ
เดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 84.2 และไฟฟ้าสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ

คิดเป็นร้อยละ 83.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่งในภาพรวม

รายการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	65.4	7.5	21.0	6.1	-	85.8
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	60.0	14.7	20.3	5.0	-	85.9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66.5	16.2	13.4	3.9	-	89.1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64.3	11.8	16.5	7.4	-	86.6
รวม	64.1	12.6	17.8	5.6	-	86.9

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่งในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.1 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.6 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.9 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.8 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ ด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างผาชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งาน ในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ (N=331)	71.8	21.9	6.4	0.0	-	93.1
2. ด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อผ่านระบบ การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร (N=319)	74.9	9.4	11.2	4.1	0.1	90.6
3. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร	68.9	13.2	12.9	4.6	0.3	89.4

สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ (N=127)						
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจใน การจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้าง พื้นฐานต่อความต้องการของประชาชน ตำบลหัวทุ่ง (N=331)	64.1	12.6	17.8	5.6	-	86.9
รวม	69.9	14.3	12.1	3.6	0.1	90.0

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0
และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้าน
ชุมชนน่าอยู่ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.1 รองลงมาคือ ด้านพัฒนาสังคม การ
เบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ
90.6 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ คิดเป็นร้อยละ 89.4 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการ
สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง คิดเป็นร้อยละ 86.9
ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ย.2563) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อมาผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อมาผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่

4. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่

5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

6. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ย.2563) ใน 4 กลุ่มงานคือ ด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน งานด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ดัดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,566 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 319 ราย งานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างผายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 187 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 127 ครั้วเรือน และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.1

2. ด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ดัดเชื้อผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.6

3. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างผายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.4

4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.9

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.0

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ถือได้ว่างานด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ มีกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาสำหรับผู้เข้ามารับบริการอย่างเป็นระบบ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการในงานพัฒนาสังคมได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสาย ผ่านผู้นำชุมชน ผ่านสื่อออนไลน์ ฯลฯ ทำให้ได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถตอบข้อคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ และความเพียงพอความสะดวก เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ทั้งนี้ถือได้ว่า งานบริการด้านพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้อย่างเพียงพอ และ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความปลอดภัยและทันสมัย

5.2.2 งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือว่า งานด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการงานด้านพัฒนาสังคม ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัยทั้งนี้ถือว่า งานให้บริการด้านพัฒนาสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพที่เป็นปัจจุบัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ในงานด้านพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาสังคม ในการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ทำให้เกิดความสะดวก

5.2.3 งานให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความชัดเจน และครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือว่า งานให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารให้กับประชาชน ในเขตพื้นที่บริการได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ทั้งนี้ถือว่างานให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีช่องทางในการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นมาพัฒนาก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในชุมชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการกับจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและผู้เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้มีแหล่งน้ำไว้ใช้เพื่ออุปโภค บริโภค

5.2.4 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความเหมาะสมตรงต่อความ

ต้องการของท่าน ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการได้หลายหลายช่องทาง เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น เพื่อนำข้อคิดเห็นมาพัฒนางานที่ปฏิบัติ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือได้ว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านไฟฟ้า ประปาและงานอื่น ๆ

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม โครงการหมู่บ้านชุมชนน่าอยู่ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านพัฒนาสังคม การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อมาผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างผายชะลอน้ำตามพระราชดำริ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง จึงต้องเล็งเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อ

ประโยชน์ของผู้รับบริการ และควรกำหนดระบบ กลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตการพิมพ์
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการดำเนินงานไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & อรไท ครุฑเวช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พิณ ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.

มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหาร
และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.น้ำกั้งการพิมพ์.

- โยธิน ศันสนยุท. (2535.จิตวิทยา การทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2549). การใช้งานสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The Social Psychology of Organizations. (2nd ed). New York : John Wiley.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance.

Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Rossi, P.H. & Freeman H.E. (1982). Evaluation: A systematic approach. Beverly Hill, California: Sage.

Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.

Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (1990). Systematic Evaluation. Boston: Kluwer – Nijhoff

Weber, Max. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.