



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
ตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2564

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ตุลาคม 2564

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	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ	13
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	15
2.6 กรอบการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)	16
2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	18
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
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	31
4.2	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	63
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	65
5.2	อภิปรายผล	66
5.3	ข้อเสนอแนะ	69
	บรรณานุกรม	70
	ภาคผนวก	
	คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน	
	โครงการประชุมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามเพศ	31
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย)	31
4.3	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามอายุ	32
4.4	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามการศึกษา	32
4.5	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามอาชีพ	33
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	34
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านช่องทางการให้บริการ	35
4.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36
4.9	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	37
4.10	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.11	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 แยกตามเพศ	39
4.12	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการ ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9	39
4.13	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 แยกตามอายุ	40
4.14	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 แยกตามการศึกษา	40
4.15	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 แยกตามอาชีพ	41
4.16	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	42
4.17	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ	43
4.18	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
4.19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45
4.20	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การ ให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามเพศ	47
	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้าน	47
4.22	เศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย	
4.23	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามอายุ	48
4.24	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามระดับการศึกษา	48
4.25	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามอาชีพ	49
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ บริการ	50
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ	51
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
4.30	แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ในภาพรวม	54
4.31	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามเพศ	55
4.32	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน	55
4.33	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามอายุ	56
4.34	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามระดับ การศึกษา	56
4.35	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามอาชีพ	57

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.36	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	58
4.37	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านช่องทางการให้บริการ	59
4.38	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.39	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.40	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน 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 มีหน้าที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มี ตลาด ท่าเทียบเรือ 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 และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วน of โครงสร้าง บทบาท

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2564 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

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 อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงาน บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย)
 - 2) ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9
 - 3) ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย
 - 4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน
- ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ ตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง 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 และ มีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ 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 (Service)แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัย เหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุด หนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่ เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อ สอนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม 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 ให้บริการ อย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ยึดติดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค 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 จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น 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 และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ 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 ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น 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 ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2538 : 4) ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีหลักการให้การบริการดังนี้

1. หลักในการปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นียบง่ายและถูกต้องนั้น 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) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร 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 ในระบบงานและโครงสร้างการทำงาน
ของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด 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 คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน
 การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความ
 หงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด
 ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

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 มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (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 พวงไม่มีง (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) ได้ให้ความไว้ว่า 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 จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 33) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ 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 นิมิต 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 ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิมิตไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้นำเยื่อนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดยโบการ์ดัส (Bogardus)

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

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

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 และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

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

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



ส่วนราชการจะทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิติ โดยมิติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และ กระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนางาน

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

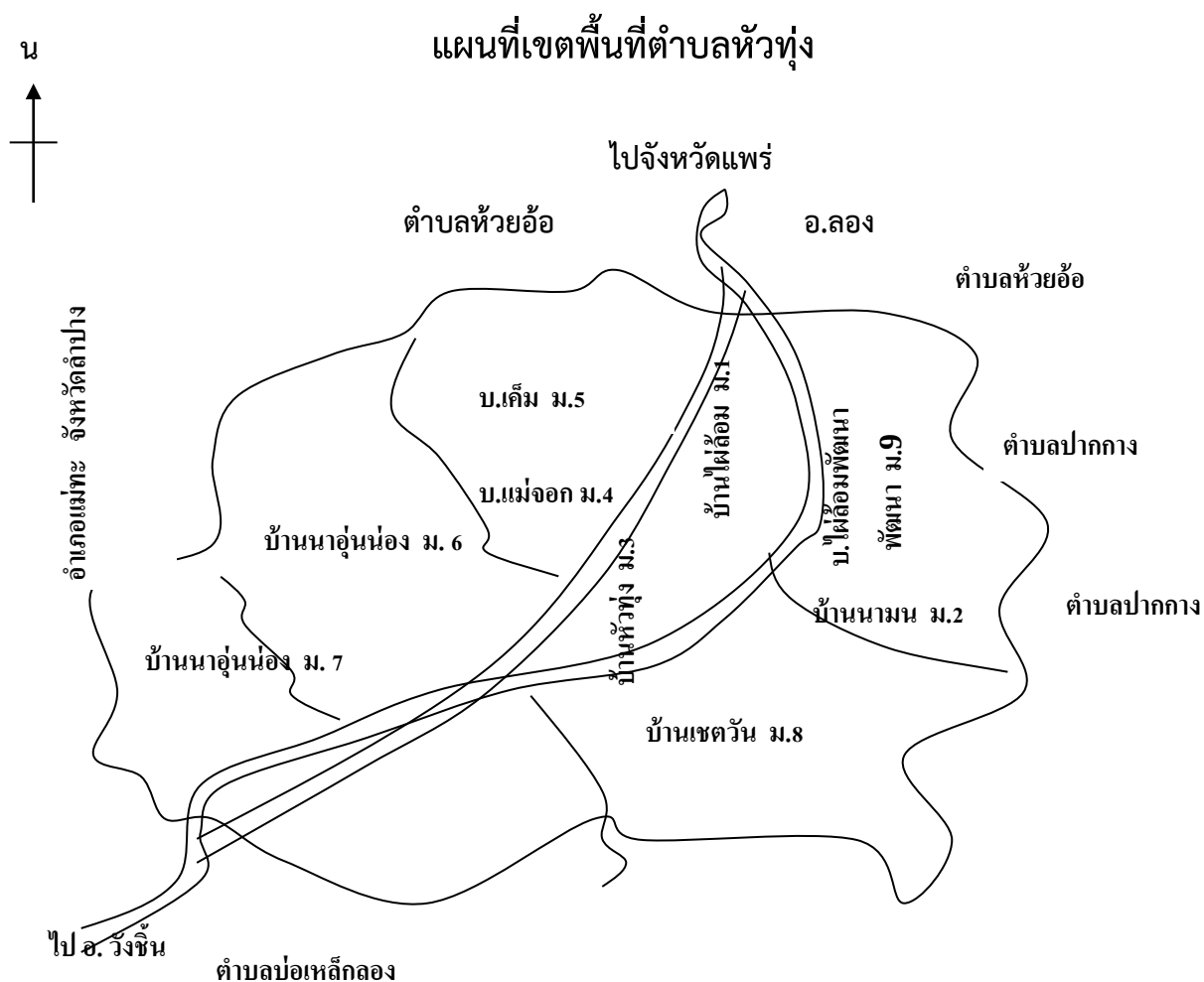
1. ข้อมูลทางกายภาพ

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 ด้านทิศใต้เป็นพื้นที่นาและเป็นพื้นที่น่านอกกระบับ ชลประทานอาศัยน้ำฝนเพียงอย่างเดียว ด้านทิศตะวันตกพื้นที่เป็นภูเขา พื้นที่ป่าไม้ เป็นที่เนินเขาที่มีความลาดชัน 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 ฤดูหนาวต่ำสุดประมาณ

12 องศาเซลเซียส และ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 25 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วน ซึ่งเหมาะสำหรับการทำเกษตรกรรมปลูกพืชไร่ และที่อยู่อาศัยและสวนพื้นที่ภูเขา มีป่าไม้ เป็นที่ลาดชันสูงไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ปลูกพืชเศรษฐกิจเป็นป่าเพื่อรักษาแหล่งน้ำลำธาร

1.5 ลักษณะของน้ำ

ตำบลหัวทุ่งมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่

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

ผ่านบ้านนาอ่อนน่อง หมู่ 6,7

ใช้น้ำในฤดูฝนและฤดูแล้งได้เล็กน้อยเนื่องจากลำห้วยตื้นเขิน

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝาย 26 แห่ง บ่อน้ำตื้น 207 แห่ง บ่อโยก 24 แห่ง

สระน้ำ 32 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 4 แห่ง ประปาหมู่บ้าน 13 แห่ง

ประปาภูเขา 7 แห่ง ถังเก็บน้ำฝน 30 แห่ง เหมือง/ฝาย 11 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

มีพื้นที่ป่าไม้เบญจพรรณ ป่าโปร่ง ป่าชุมชนและอื่นๆ แต่มักประสบปัญหาในการปลูกชำ 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 |
| - ปั้มน้ำมันและก๊าซ | 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
- โรงเรียนจัดการศึกษาปรัยัติธรรมแผนกมัธยม 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 ตำบลตำผามอก เข้าสู่เขตอำเภอเมืองจังหวัดแพร่และถนนสายอำเภอคลองไป อำเภอวังชิ้นผ่านหมู่บ้านและถนนเลียบหมู่บ้านตำบลบ่อเหล็กทองไปอำเภอวังชิ้นในส่วนของกาให้บริการมีรถสองแถวให้บริการรับจ้าง

- 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 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

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 อ่างเก็บน้ำห้วยคอแลน บ้านศิลปินแห่งชาติ สาขาทัศนศิลป์ (นางประนอม ทาแปง) ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวตามวิถีชาวบ้านและ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ศูนย์เรียนรู้ผ้าตีนจกตำบลหัวทุ่ง ศูนย์เรียนรู้กลุ่มปลูกพุดตานมสด ฯลฯ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุวดี ใจซื่อตรง. (2551 : 58) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทานไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานทุกตัวแปรแตกต่างกันข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชีว่าควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนรวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้งแผ่นพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่างๆให้ชัดเจน

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

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1- 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้าเสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และ ขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/สนใจ 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 มีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .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

จากงานวิจัยที่น่าเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า 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) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งอำเภอลอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา 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 2564 (ต.ค.2563 – ก.ย.2564) ใน 4 โครงการ ได้แก่ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงาน บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 60 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 ราย ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,938 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 ครั้วเรือน ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 479 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 218 ครั้วเรือน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,938 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 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 332 ครั้วเรือน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทุ่งอำเภอทอง จังหวัดแพร่ ในได้แก่ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน

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

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม

ของข้อคำถาม

4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของทีมงานในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

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) ของความพึงพอใจมาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

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

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
เฉย ๆ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
ไม่พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = (\sum_n^1(S)/Q) * (100/5)$$

$$\begin{aligned} \text{โดย } S &= \text{ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น} \\ Q &= \text{จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น} \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{โดย } Q1 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ Q2 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q3 &= \text{จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ} \\ Q4 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q5 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ N &= Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5 \end{aligned}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 (ต.ค. 2563 - ก.ย. 2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงานจะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 60 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 ราย
2. งานด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,938 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 ครั้วเรือน
3. งานด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 479 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 218 ครั้วเรือน
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,938 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 ครั้วเรือน

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 332 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 การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	27	51.9
หญิง	25	48.1
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	12	23.1
สมรส	38	73.1
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	2	3.8
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการ
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
(รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	1	1.9
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	3	5.8
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	22	42.3
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	13	25.0
อายุ 61 ปีขึ้นไป	13	25.0
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี และอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการ
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
(รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	26	50.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	20	38.5
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	5	9.6
ปริญญาตรี	1	1.9
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการ
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
(รถกู้ชีพกู้ภัย) แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	22	42.3
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	7.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	6	11.5
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	5	9.6
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	1.9
แม่บ้าน พ่อบ้าน	12	23.1
นักเรียน นักศึกษา	2	3.8
รวม	52	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม

การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์
ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 52	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	35 (67.3)	6 (11.5)	11 (21.2)	-	-	89.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	29 (55.8)	10 (19.2)	13 (25.0)	-	-	86.2
3. การแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันเหตุการณ์	25 (48.1)	24 (46.2)	3 (5.8)	-	-	88.4
4. การติดต่อขอรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	31 (59.6)	7 (13.5)	14 (26.9)	-	-	86.6
5. กระบวนการช่วยเหลือประชาชนด้านบรรเทาสาธารณภัย มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย	40 (76.9)	10 (19.2)	2 (3.8)	-	-	94.6
รวม	61.5	21.9	16.5	-	-	89.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กระบวนการช่วยเหลือประชาชนด้านบรรเทาสาธารณภัย มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.2 การแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 88.4 การติดต่อขอรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 86.6 และเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย)

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 52	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	31 (59.6)	14 (26.9)	7 (13.5)	-	-	89.0
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	37 (71.2)	4 (7.7)	11 (21.2)	-	-	89.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	38 (73.1)	6 (11.5)	8 (15.4)	-	-	90.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ งานการช่วยเหลือประชาชนด้านบรรเทาสาธารณภัย และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	42 (80.8)	4 (7.7)	6 (11.5)	-	-	94.4
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	33 (63.5)	4 (7.7)	15 (28.8)	-	-	87.4
รวม	69.6	12.3	18.1	-	-	90.2

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสารประชาสัมพันธ์ งานการช่วยเหลือประชาชนด้านบรรเทาสาธารณภัย และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 89.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.0 และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์
ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 52	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี	37 (71.2)	6 (11.5)	9 (17.3)	-	-	90.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	36 (69.2)	7 (13.5)	9 (17.3)	-	-	90.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้องน่าเชื่อถือ	25 (48.1)	15 (28.8)	12 (23.1)	-	-	85.4
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	28 (53.8)	8 (15.4)	16 (30.8)	-	-	85.6
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	29 (55.8)	17 (32.7)	6 (11.5)	-	-	89.4
รวม	59.6	20.4	20.0	-	-	88.3

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.6 และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 85.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 52	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ มีสภาพที่พร้อมต่อการ ใช้งาน และให้บริการ	37 (71.2)	7 (13.5)	8 (15.4)	-	-	91.4
2. สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่	37 (71.2)	5 (9.6)	10 (19.2)	-	-	91.0
3. ยานพาหนะอยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับ ช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัย	39 (75.0)	9 (17.3)	4 (7.7)	-	-	93.4
4. มีการจัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือ ตามสถานการณ์	37 (71.2)	7 (13.5)	8 (15.4)	-	-	91.0
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย งานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวทุ่ง	40 (76.9)	12 (23.1)	-	-	-	95.6
รวม	73.1	15.4	11.5	-	-	92.5

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ยานพาหนะอยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ มีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งาน และให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีการจัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือตามสถานการณ์ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ในภาพรวม

รายการ N = 52	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	61.5	21.9	16.5	-	-	89.0
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	69.6	12.3	18.1	-	-	90.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59.6	20.4	20.0	-	-	88.3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73.1	15.4	11.5	-	-	92.5
รวม	66.0	17.5	16.5	-	-	90.0

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.3 ตามลำดับ

4.1.2 งานบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	157	47.3
หญิง	175	52.7
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	108	32.5
สมรส	202	60.8
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	22	6.6
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และ หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.4
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	32	9.6
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	30	9.0
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	138	41.6
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	49	14.8
อายุ 61 ปีขึ้นไป	75	22.6
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	148	44.6
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	128	38.6
อนุปริญญา	49	14.8
ปริญญาตรี	7	2.1
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ระดับอนุปริญญา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	2	0.6
เกษตรกร	178	53.6
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	0.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	33	9.9
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	25	7.5
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	24	7.2
แม่บ้าน พ่อบ้าน	59	17.8
นักเรียน นักศึกษา	9	2.7
รวม	332	100.0

378

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัวและลูกจ้าง มีจำนวน 33 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.9 นักเรียน ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ว่างงานและข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	231 (69.6)	57 (17.2)	37 (11.1)	7 (2.1)	-	90.8
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการการจัดเก็บขยะ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	220 (66.3)	45 (13.6)	59 (17.8)	8 (2.4)	-	88.8
3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	222 (66.9)	51 (15.4)	44 (13.3)	15 (4.5)	-	89.0
4. ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ	234 (70.5)	38 (11.4)	56 (16.9)	4 (1.2)	-	90.2
5. ค่าบริการในการจัดเก็บขยะมีความเหมาะสม	239 (72.0)	19 (5.7)	57 (17.2)	17 (5.1)	-	89.0
รวม	69.1	12.7	15.3	3.1	-	89.6

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาคือ ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน และค่าบริการในการจัดเก็บขยะมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 89.0 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการการจัดเก็บขยะ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 332	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	231 (69.6)	38 (11.4)	56 (16.9)	7 (2.1)	-	89.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	229 (69.0)	50 (15.1)	50 (15.0)	3 (0.9)	-	90.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	252 (75.9)	20 (6.0)	47 (14.2)	13 (3.9)	-	90.8
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บขยะมูลฝอย ในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 และมีการติดต่อ ประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	240 (72.3)	7 (2.1)	67 (20.2)	18 (5.4)	-	88.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	225 (67.8)	13 (3.9)	84 (25.3)	10 (3.0)	-	87.2
รวม	70.9	7.7	18.3	3.1	-	89.2

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.6 มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.2 และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ที่ดี	186 (56.0)	65 (19.6)	71 (21.4)	10 (3.0)	-	85.8
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	233 (70.2)	15 (4.5)	81 (24.4)	3 (0.9)	-	88.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	206 (62.0)	66 (19.9)	57 (17.2)	3 (0.9)	-	88.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	246 (74.1)	23 (6.9)	61 (18.4)	2 (0.6)	-	91.0
5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	257 (77.4)	7 (2.1)	57 (17.2)	11 (3.3)	-	90.8
รวม	67.9	10.6	19.7	1.7	-	89.0

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.8 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 88.6 และพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 85.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม
การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ	250 (75.3)	25 (7.5)	46 (13.9)	11 (3.3)	-	91.0
2. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพ พร้อมใช้งาน	225 (67.8)	41 (12.3)	61 (18.4)	5 (1.5)	-	89.2
3. มีถังขยะเพื่อทำการคัดแยกประเภทของขยะ	215 (64.8)	56 (16.9)	61 (18.4)	-	-	89.2
4. จุดตั้งถังขยะ อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การ นำไปทิ้ง	218 (65.7)	28 (8.4)	86 (25.9)	-	-	88.0
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	260 (78.3)	14 (4.2)	41 (12.3)	17 (5.1)	-	91.2
รวม	70.4	9.9	17.8	2.0	-	89.7

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.7 และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน และมีถังขยะเพื่อทำการคัดแยกประเภทของขยะ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 89.2 และจุดตั้งถังขยะ อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง คิดเป็นร้อยละ 88.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ในภาพรวม

รายการ N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	69.1	12.7	15.3	3.1	-	89.6
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	70.9	7.7	18.3	3.1	-	89.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67.9	10.6	19.7	1.7	-	89.0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.4	9.9	17.8	2.0	-	89.7
รวม	69.6	10.2	17.8	2.5	-	89.4

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

4.1.3 งานการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	98	45.0
หญิง	120	55.0
รวม	218	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	41	18.8
สมรส	162	74.3
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	15	6.9
รวม	218	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาคือ โสด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	26	11.9
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	8	3.7
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	71	32.6
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	52	23.9
อายุ 61 ปีขึ้นไป	61	28.0
รวม	218	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี 50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุ ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และอายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	174	79.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	22	10.1
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	19	8.7
ปริญญาตรี	3	1.4
รวม	218	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	102	46.8
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	9	4.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	47	21.6
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	25	11.5
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	11	5.0
แม่บ้าน พ่อบ้าน	24	11.0
รวม	218	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 5.0 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการ
ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 218	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	156 (71.6)	38 (17.4)	24 (11.0)	-	-	92.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	134 (61.5)	26 (11.9)	58 (26.6)	-	-	87.2
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	156 (71.6)	30 (13.8)	30 (13.8)	2 (0.9)	-	91.2
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการ มีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	147 (67.4)	23 (10.6)	46 (21.1)	2 (0.9)	-	88.8
5. วิธีการชำระภาษี	145 (66.5)	40 (18.3)	33 (15.1)	-	-	90.2
รวม	67.7	14.4	17.5	0.4	-	89.9

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 91.2 วิธีการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 90.2 ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 88.8 และเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการ
ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 218	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	155 (71.1)	36 (16.5)	27 (12.4)	-	-	91.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	139 (63.8)	49 (22.5)	30 (13.8)	-	-	90.0
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	162 (74.3)	29 (13.3)	26 (11.9)	1 (0.5)	-	92.2
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีเอกสาร ประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการรับ ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	139 (63.8)	49 (22.5)	30 (13.8)	-	-	90.0
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	144 (66.1)	47 (21.6)	27 (12.4)	-	-	90.8
รวม	67.8	19.3	12.7	0.1	-	91.0

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 91.8 ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 90.8 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการ
ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 218	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความ เหมาะสมกับลักษณะของการปฏิบัติงาน	132 (60.6)	41 (18.8)	45 (20.6)	-	-	88.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	135 (61.9)	42 (19.3)	41 (18.8)	-	-	88.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	160 (73.4)	25 (11.5)	33 (15.1)	-	-	91.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	157 (72.0)	41 (18.8)	19 (8.7)	1 (0.5)	-	92.4
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	141 (64.7)	45 (20.6)	32 (14.7)	-	-	90.0
รวม	66.5	17.8	15.6	0.1	-	90.1

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 91.6 เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.6 และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความ เหมาะสมกับลักษณะของการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 88.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 218	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี	135 (61.9)	32 (14.7)	51 (23.4)	-	-	87.8
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อ การให้บริการ	156 (71.6)	28 (12.8)	34 (15.6)	-	-	91.2
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	128 (58.7)	48 (22.0)	42 (19.3)	-	-	87.8
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ	157 (72.0)	28 (12.8)	33 (15.1)	-	-	91.4
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง	166 (76.1)	25 (11.5)	25 (11.5)	2 (0.9)	-	92.6
รวม	68.1	14.8	17.0	0.2	-	90.2

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือ ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี และความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การ
จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ในภาพรวม

รายการ N = 218	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	67.7	14.4	17.5	0.4	-	89.9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	67.8	19.3	12.7	0.1	-	91.0
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66.5	17.8	15.6	0.1	-	90.1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	68.1	14.8	17.0	0.2	-	90.2
รวม	67.5	16.6	15.7	0.2	-	90.3

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.9 ตามลำดับ

4.1.4 งานกาารให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่ง สาธารณะหมู่บ้าน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	181	54.5
หญิง	151	45.5
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	58	17.5
สมรส	235	70.8
หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่	39	11.7
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 235 คน
คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองมาคือ โสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และหย่าร้าง ม่าย หรือ
แยกกันอยู่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.3
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	74	22.3
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	28	8.4
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	125	37.7
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	26	7.8
อายุ 61 ปีขึ้นไป	78	23.5
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามระดับ
การศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	122	36.7
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	86	25.9
อนุปริญญา	116	34.9
ปริญญาตรี	5	1.5
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.9
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	96	28.9
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	13	3.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	18.4
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	56	16.9
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	53	16.0
แม่บ้าน พ่อบ้าน	52	15.7
นักเรียน นักศึกษา	1	0.3
รวม	332	100.0

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และนักเรียน นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	239 (72.0)	48 (14.5)	38 (11.4)	7 (2.1)	-	91.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	237 (71.4)	32 (9.6)	53 (16.0)	10 (3.0)	-	89.8
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิด ไฟฟ้า สาธารณะ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	244 (73.5)	31 (9.3)	47 (14.2)	10 (3.0)	-	90.6
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	223 (67.2)	63 (19.0)	43 (13.0)	3 (0.9)	-	90.4
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	206 (62.0)	70 (21.1)	53 (16.0)	3 (0.9)	-	88.8
รวม	69.2	14.7	14.1	2.0	-	90.2

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเปิด-ปิด ไฟฟ้า สาธารณะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 90.6 ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 90.4 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 89.8 และอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 332	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	199 (59.9)	61 (18.4)	70 (21.1)	2 (0.6)	-	87.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	203 (61.1)	63 (19.0)	65 (19.6)	1 (0.3)	-	88.2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	207 (62.3)	47 (14.2)	75 (22.6)	3 (0.9)	-	87.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการไฟฟ้า สาธารณะ และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	202 (60.8)	53 (16.0)	75 (22.6)	2 (0.6)	-	87.4
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	207 (62.3)	51 (15.4)	71 (21.4)	3 (0.9)	-	87.8
รวม	61.3	16.6	21.5	0.7	-	87.7

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมา ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 87.8 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.6 และมีเอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	240 (72.3)	34 (10.2)	57 (17.2)	1 (0.3)	-	91.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	246 (74.1)	31 (9.3)	55 (16.6)	-	-	91.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	242 (72.9)	30 (9.0)	59 (17.8)	1 (0.3)	-	91.0
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	243 (73.2)	31 (9.3)	55 (16.6)	3 (0.9)	-	91.0
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	228 (68.7)	34 (10.2)	68 (20.5)	2 (0.6)	-	89.4
รวม	72.2	9.6	17.7	0.4	-	90.8

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ไฟฟ้าสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดี อยู่เสมอ	217 (65.4)	47 (14.2)	63 (19.0)	5 (1.5)	-	88.6
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	220 (66.3)	51 (15.4)	60 (18.1)	1 (0.3)	-	89.6
3. มีการให้บริการอำนวยความสะดวกด้านระบบ ไฟฟ้า และมีการปรับปรุงซ่อมแซมตามช่วง ระยะเวลา และตามที่ร้องขอ	222 (66.9)	54 (16.3)	55 (16.6)	1 (0.3)	-	90.0
4. ความสะดวกในการเดินทางขอรับบริการ	180 (54.2)	81 (24.4)	70 (21.1)	1 (0.3)	-	86.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการ ติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	207 (62.3)	89 (26.8)	35 (10.5)	1 (0.3)	-	90.2
รวม	63.0	19.4	17.1	0.5	-	89.4

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกึ่งสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ มีการให้บริการอำนวยความสะดวกด้านระบบไฟฟ้า และมีการปรับปรุงซ่อมแซมตามช่วงระยะเวลา และตามที่ร้องขอ คิดเป็นร้อยละ 90.0 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.6 ไฟฟ้าสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 88.6 และความสะดวกในการเดินทางขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 86.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน ในภาพรวม

รายการ N = 332	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	69.2	14.7	14.1	2.0	-	90.2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	61.3	16.6	21.5	0.7	-	87.7
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72.2	9.6	17.7	0.4	-	90.8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63.0	19.4	17.1	0.5	-	89.4
รวม	66.4	15.1	17.6	0.9	-	89.5

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านความพึงพอใจ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.4 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.7 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้ง และซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน 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 การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน(รถกู้ชีพกู้ภัย)(N=52)	66.0	17.5	16.5	-	-	90.0
2. ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 (N=332)	69.6	10.2	17.8	2.5	-	89.4
3. ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย (N=218)	67.5	16.6	15.7	0.2	-	90.3
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน (N=332)	66.4	15.1	17.6	0.9	-	89.5
รวม	67.4	14.9	16.9	0.9	-	89.8

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมาคือ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบ การแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) คิดเป็นร้อยละ 90.0 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้ง และซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.2563 - ก.ย.2564) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
6. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.2563 - ก.ย.2564) ใน 4 กลุ่มงานคือ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 60 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 ราย ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,938 ครั้งเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 ครั้งเรือน ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 479 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 218 ครั้งเรือน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,938 ครั้งเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 ครั้งเรือน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0
2. ด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.4
3. ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.3
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้ากิ่งสาธารณะหมู่บ้าน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.5

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.8

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กระบวนการช่วยเหลือประชาชนด้านบรรเทาสาธารณภัย มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย ทั้งนี้ถือได้ว่างานด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีกระบวนการขั้นตอนในการช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่บริการในด้านบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ งานการช่วยเหลือประชาชนด้านบรรเทาสาธารณภัย และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีการประชาสัมพันธ์ในการช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนและรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถตอบข้อคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือได้ว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งที่มีความพร้อมในด้านยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีสภาพพร้อมต่อการใช้งาน และมีการจัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือตามสถานการณ์ต่าง ๆ

5.2.2 งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานด้านพัฒนาสังคม มีกระบวนการขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 – 9 ได้ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านพัฒนาสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีช่องทางในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ในการจัดเก็บ ขยะในหมู่บ้านที่มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ในงานด้านพัฒนาสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วย ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-9 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือได้ว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาสังคม ด้านจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน ที่มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถ ขยะ ถังขยะและจุดตั้งถังขยะ

5.2.3 งานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษี ป้าย มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้อย่างครอบคลุม และต่อเนื่องทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีช่องทาง ในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้ามารับ บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าด้านการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่เข้ามารับบริการด้วยความ เสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และ ภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความ พึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ที่ให้บริการสะดวกแก่การเดินทาง เข้ารับบริการและมีระบบฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

5.2.4 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือว่า งานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ให้ประชาชนในเขตพื้นที่ บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือว่า งานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและ ซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ได้หลากหลายช่องทางเช่น แจ้งผ่านสื่อออนไลน์ แจ้งผ่านผู้นำ หมู่บ้าน ประกาศผ่านเสียงตามสาย เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมี ความพร้อมในการให้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการ ติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่งสาธารณะหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีการให้บริการ อำนวยความสะดวกด้านระบบไฟฟ้า และมีการปรับปรุงซ่อมแซมตามช่วงระยะเวลา และตามที่ร้องขอ

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานบริการ ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพกู้ภัย) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการติดตั้งและซ่อมแซมไฟกิ่ง สาธารณะหมู่บ้าน และด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 - 9

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง จึงต้องเล็งเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ และควรกำหนดระบบ กลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตการพิมพ์
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอนาทอง 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.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.น้ำกั้งการพิมพ์.

- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (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.
- วุฒิกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พงษ์ไม่มี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ติรกันนท์. (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.

ภาคผนวก ก

แบบคำถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. อาจารย์ ดร. ภาณุ สิทธิวงศ์
ตำแหน่ง ที่ปรึกษาอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
การศึกษาสูงสุด Ph.D. (Political Science), University of North Texas
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา คำทิพย์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
การศึกษาสูงสุด - กศ.บ. (สังคมศึกษา)
- M.Ed. (Teacher Education)
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดแพร่
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ค

**โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการวิจัย เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น จึงได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประสานความร่วมมือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการประเมินผลและติดตามผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ เพื่อนำเสนอผลการศึกษาและข้อคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบและสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป ในการนี้ได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อจัดทำโครงการและดำเนินการตามข้อตกลงข้างต้น

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. กิจกรรมและรายละเอียด

- ๓.๑ ประมาณการงบประมาณและค่าใช้จ่าย
- ๓.๒ เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติต่อมหาวิทยาลัย
- ๓.๓ ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ
- ๓.๔ เตรียมการดำเนินงาน
- ๓.๕ ดำเนินการตามกำหนดการ

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – พฤศจิกายน ๒๕๖๔

๕. สถานที่ดำเนินการ

- ๕.๑ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๕.๒ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๗. งบประมาณ

งบประมาณค่าใช้จ่ายแห่งละ ๑๒,๐๐๐ บาท ต่อการประเมิน ๑-๓ งาน/โครงการ กรณีถ้าต้องการประเมินเพิ่มงาน/โครงการ ละ ๒,๐๐๐ บาท

๘. ผู้เข้าร่วมโครงการ

๘.๑ ผู้เข้ารับการประเมินความพึงพอใจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

๘.๒ คณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.เรืองเดช	วงศ์หล้า	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๓. นายปริญญา	บัววังโป่ง	กรรมการ
๔. นางสาวชมพูนุช	วังวิเศษ	กรรมการ
๕. นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๘.๓ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจผลงาน

๑. อาจารย์ ดร.ภาณุ	สิทธิวงศ์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา	คำทิพย์	กรรมการ
๓. นายต่อพงศ์	ทับทิมโต	กรรมการและเลขานุการ

๘.๔ คณะกรรมการดำเนินการโครงการ

๑. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์สถิต	วงศ์แสนศรี	กรรมการ
๓. นางสาวธนธรณ์	ศรีเจริญ	กรรมการ
๔. ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา	มาสุน	กรรมการ
๕. นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ๋ย	กรรมการ
๖. นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

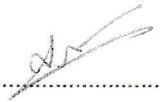
๘.๕ คณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงาน

๑. นายศุภสิน	ดีมี	ประธานกรรมการ
๒. นางปราณี	ไชยแก้ว	กรรมการ
๓. นายวีระชัย	สอนแก้ว	กรรมการ
๔. นางสาวปวันรัตน์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๕. นายสมหมาย	เชื้อกุล	กรรมการ
๖. นายอุดมศักดิ์	สอนแก้ว	กรรมการ
๗. นายเทวรินทร์	กันหา	กรรมการ
๘. นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ๋ย	กรรมการและเลขานุการ

/๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถนำผลประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

ผู้นำเสนอโครงการ.....

(นายสุกสิน ตีมี)

หัวหน้าสำนักงานศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

๑๙/๑๑/๒๕๖๗

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(อาจารย์ ดร.สุประวิทย์ อ่อนจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

๑๙/๑๑/๒๕๖๗

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

๑๙/๑๑/๒๕๖๗

กำหนดการดำเนินงาน
โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑ กันยายน ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓	จัดทำโครงการ
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔	ประสานงานโครงการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔	ลงนามสัญญาข้อตกลง
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔	เก็บรวบรวมข้อมูล
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔	วิเคราะห์ข้อมูล
๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔	สรุปและเขียนรายงานผล
๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔	ส่งรายงานการดำเนินงานฉบับสมบูรณ์



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ที่ ๓๑๗๖/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๑) (๒) และ ๔ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๑. กรรมการบริหารโครงการวิจัย มีหน้าที่ กำหนดกรอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ออกแบบการดำเนินการประเมินงานฯ ตลอดจนตรวจประเมินรายงานฉบับสมบูรณ์และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.เรืองเดช	วงศ์หล้า	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๑.๓ นายปริญญา	บัววังโป่ง	กรรมการ
๑.๔ นางสาวชมพูนุท	วังวิเศษ	กรรมการ
๑.๕ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ประกอบด้วย

๒.๑ อาจารย์ ดร.ภาณุ	สิทธิวงศ์	ประธานกรรมการ
๒.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา	คำทิพย์	กรรมการ
๒.๓ นายต่อพงศ์	ทับทิมโต	กรรมการและเลขานุการ

/๓.คณะนักวิจัย....

๓. คณะนักวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ตามกรอบของคณะกรรมการบริหารโครงการวิจัย โดยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงานและรายงานฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

๓.๑ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	ประธานกรรมการ
๓.๒ อาจารย์สถิต	วงศ์แสนศรี	กรรมการ
๓.๓ นางสาวธนธรรณ์	ศรีเจริญ	กรรมการ
๓.๔ ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา	มาสุน	กรรมการ
๓.๕ นางสาวมัลลิกา	พานอ้อย	กรรมการ
๓.๖ นายศุภสิน	ตีมี	กรรมการและเลขานุการ

๔. ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกสนับสนุนนักวิจัยในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการฯ การดำเนินงานด้านธุรการและการเงิน การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

๔.๑ นายศุภสิน	ตีมี	ประธานกรรมการ
๔.๒ นายปรานี	ไชยแก้ว	กรรมการ
๔.๓ นายวีรชัย	สอนแก้ว	กรรมการ
๔.๔ นายสมหมาย	เชือกุล	กรรมการ
๔.๕ นายอุดมศักดิ์	สอนแก้ว	กรรมการ
๔.๖ นายเทวรินทร์	กันหา	กรรมการ
๔.๗ นางสาวปวันรัตน์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๔.๘ นางสาวมัลลิกา	พานอ้อย	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ บังเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์