



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕



คณะผู้ประเมิน ผศ.จักรแก้ว นามเมือง และคณะ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คณะผู้ประเมิน ผศ.จักรแก้ว นามเมือง และคณะ และคณะ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

ผู้ประเมิน : ผศ. จักรแก้ว นามเมือง, ผศ.มงคลกิตติ์ โวหารเสาวภาคย์,
ผศ.คนอง วังฝายแก้ว, นางสาวเสาวนีย์ ไชยกุล
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ปีงบประมาณ : ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัด การศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความ พึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ จำนวน ๑๔๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดง ความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไป ทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัค ได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๘๕ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบคะแนนตามเกณฑ์การประเมินกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ผลการประเมิน พบว่า

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขอ อนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๓)
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ โดย ภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๖)
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๗)
๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล ดงสุวรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๐)

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ที่คอยเอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ขอขอบคุณข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณทุกท่าน ที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแบบสอบถาม ลงภาคสนามกับชุมชน และบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ และได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ทั้งนี้ ผู้ประเมินขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนาม และไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานประเมินในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จักรแก้ว นามเมือง
และคณะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๕
๑.๓ ขอบเขตของการประเมิน	๕
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๗
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๘
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๙
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	๑๐
๒.๓ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๖
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๐
๒.๕ ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	๒๓
๒.๖ องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	๒๓
๒.๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๓
๒.๘ บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลดอนศรีชุม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	๒๕
๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการการศึกษา	๓๑
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๑
๓.๒ เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	๓๒
๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๒
๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๓
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๔
ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๔
ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ	๓๖
งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษา	
ระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	
และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ	

เรื่อง	หน้า
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข	๖๗
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๖๘
๕.๑ สรุปผลการประเมิน	๖๘
๕.๒ อภิปรายผล	๖๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๗๓
บรรณานุกรม	๗๕
ภาคผนวก	๗๗
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ	๗๘
ภาคผนวก ข ประมวลภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนศรีชุม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	๙๕
ประวัติผู้วิจัย	๑๐๑

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง	๓๔
ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๓๖
ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๓๘
ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๓๙
ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๔๐
ตารางที่ ๖ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๔๑
ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔๒
ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๔๔
ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการ งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๔๖

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๔๗
ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๔๘
ตารางที่ ๑๒ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดการศึกษา ระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๔๙
ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	๕๐
ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๕๑
ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๕๔
ตารางที่ ๑๖ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๕๕
ตารางที่ ๑๗ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๕๖
ตารางที่ ๑๘ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๕๗

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๑๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๕๘
ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านกระบวนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๖๐
ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๖๒
ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๖๓
ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๖๔
ตารางที่ ๒๔ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๖๕
ตารางที่ ๒๕ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน	๖๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้น เป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่า มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ ๒๐ ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการ ของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้น ได้นำแนวคิดสัญญา/ ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณ โดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ๓ ด้าน คือ ๑) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และควมมีเอกภาพของประเทศ ๒) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่น ในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตาม ประเมินผล ๓) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอน จัดเป็น ๖ กลุ่มภารกิจ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ ๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๖)

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ การบริการ จึงเป็นความพยายามที่จะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจ สะดวกในการที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐก็ตาม ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ยิ่งในส่วน of ภาคเอกชนที่มีเป้าหมายที่

ชัดเจนคือกำไรสูงสุดแล้ว ระดับของความพึงพอใจที่แตกต่างกันของผู้รับบริการย่อมหมายถึงผลกำไรที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน ปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั่วโลก จะมีการวิจัยเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น สู่อำนาจความสำเร็จที่ยั่งยืนถาวรขององค์กรสืบไป

ในการให้บริการประชาชนของรัฐนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปทุกคน เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นก็ย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยจะต้องทราบว่าตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ประชาชนมีสิทธิและมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกัน เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่แรก

การบริการสู่ความเป็นเลิศในงานราชการ อาศัยหลักการสู่ความเป็นเลิศ ๘ ประการ คือ การปฏิบัติอย่างจริงจัง ความใกล้ชิดลูกค้า/ประชาชน ความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อเพิ่มผลิตภาพโดยพนักงาน/ข้าราชการได้สัมผัสงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นการขยายงานที่ตนชำนาญ มีรูปแบบการทำงานที่เรียบง่ายและเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน ในการบริหารงานบริการของข้าราชการจะต้องปรับกระบวนการทัศน์ของข้าราชการทุกคนทุกระดับให้มีสำนึกการบริการ ด้วยการลงมือปฏิบัติจริงมุ่งสู่เป้าหมายการบริหารการบริการเป็นเลิศด้วยการคิดบวก ปฏิบัติงานบริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ปฏิบัติงานราชการอย่างมีอาชีพ บริการประชาชนด้วยการค้นหาความต้องการของประชาชน มุ่งปฏิบัติจริงเพื่อนำไปสู่การเป็นหน่วยงานราชการที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างแท้จริง และเนื่องจากปัจจุบันส่วนราชการมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามการปฏิรูประบบราชการ เริ่มตั้งแต่การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๓๒ ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๗๖ และในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีบังคับใช้ ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการบริหารงาน และการให้บริการของภาคราชการที่ต้องให้ความสำคัญแก่ประชาชน

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ รวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะ คือ ๑) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่

มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่างๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ๒) ความสำคัญต่อผู้บริหารการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ จะช่วยให้ผู้บริหารการบริการ สามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยียมได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน เผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

ตำบลดงสุวรรณ เดิมมีชื่อว่า บ้านดง ตำบลห้วยลาน เพราะมีการอนุรักษ์ต้นไม้ขนาดใหญ่เอาไว้ ต่อมาเมื่อเป็นตำบลจึงตั้งชื่อว่า ตำบลดงสุวรรณ ก่อนหน้านี้นักชาวบ้านปลูกบ้านเรือนอยู่ลึกเข้าไปตามป่าบ้าง ทุ่งนาบ้าง แต่เมื่อมีถนนสาย พะเยา - เชียงคำ ตัดผ่านจึงย้ายออกมาปลูกบ้านริมถนนเพื่อความสะดวกในการสัญจร ตำบลดงสุวรรณ ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำนุบำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด จึง

จัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน ๔ มิติ คือมิติ ที่ ๑ มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๓ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวมา องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการดังกล่าวเป็นผู้ที่เข้ารับการบริการโดยตรง ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ตลอดจนถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเข้ารับการบริการอย่างแท้จริง ผลของการประเมินครั้งนี้สามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการบริการให้ได้มาตรฐานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้มีการกำหนดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็เป็นการประเมินในมิติหนึ่งด้านคุณภาพ การให้บริการของการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑.๒.๑ วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

๑.๒.๒ วัตถุประสงค์ย่อย

เพื่อประเมินความพึงพอใจ

- ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓ ขอบเขตของการประเมิน

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวนรวม ๑๖๐ คน ดังนี้

๑. งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๓๐ คน
๒. งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๓๐ คน
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๕๐ คน
๔. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	จำนวน ๕๐ คน
รวม	จำนวน ๑๖๐ คน

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ คณะผู้ประเมิน ได้ประเมินจากภารกิจงาน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๓ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

ตอนที่ ๒ ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตารางและบรรยายประกอบ โดยกำหนดวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ ใช้สถิติร้อยละ และนำค่าร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินกับคะแนนเต็ม ตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๕	๙
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๐	๘
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๕	๗
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๐	๖
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๕	๕
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๐	๔
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๕	๓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๐	๒
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการกิจเกี่ยวกับการบริการต่อผู้มารับบริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลที่เกิดจากทัศนคติหลายๆ ประการที่บุคคลมีต่อเจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ช่องทางการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน ในการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นต้น งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ลำดับขั้นการให้บริการ ในงานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในงานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ป้ายแนะนำ แบบฟอร์มต่างๆ สภาพบรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ห้องน้ำ-สุขา ความเป็นระเบียบ ความสะอาด เป็นต้น ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

เกณฑ์การประเมิน หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ของงานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ดังนี้

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ ของงานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในด้านต่างๆ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน สามารถเป็นข้อมูลในการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และองค์กรอื่นๆ ที่มีระบบการให้บริการใกล้เคียงกับงานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในด้านการพัฒนางานและการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการบริการสาธารณะ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้ประเมินได้ค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- ๒.๓ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๕ ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
- ๒.๖ องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
- ๒.๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๘ บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
- ๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้วจะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

๒.๑.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

๑. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชน สอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

๒. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรค รวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

๓. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย เนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรฯ เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

๔. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็ง เนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชน ทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการแก้ไขปัญหามาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

๒.๑.๓ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่า ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่า จึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

๒.๒.๑ ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคน ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า มีคำอธิบายความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (๑๙๕๘) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้น โดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (๑๙๖๕) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (๑๙๙๒) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (๑๙๙๓) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (๑๙๙๕) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วย การตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (๑๙๙๖) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (๑๙๙๙) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น” และ “นโยบายสาธารณะคือผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น”

Peters (๑๙๙๙) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

๒.๒.๒ องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะ ภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการ ซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย อีกทั้งในกรณีประเทศไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ ๔ ประการด้วยกัน คือ

๑. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชน หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าว มักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้องหรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญาต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้รัฐมนตรีเกษตรประกาศว่า รัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้ว ผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

๒. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล เป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนด

ออกมาเป็นกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่น นโยบายการปฏิรูปที่ดิน จะออกในรูปของกฎหมาย เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลา เป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรง ก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับ มีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้าง และต้องการให้มีผลตลอดไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็อาจตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

๓. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไรหรือไม่ มีการระดมจัดทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไรหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไปจากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทที่ผลิตอาหารอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทที่ผลิตอาหาร ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขาย เพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ดี เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด เช่น โครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้น ได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึง แต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือ การให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ ดังนั้นจากการประเมินติดตามผลภายหลัง จึงมีรายงานออกมาว่า กองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ ๖๐ ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมด จำนวน ๕๐,๐๐๐ ล้านบาท เป็นการใช้จ่ายเงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง ๒๐,๐๐๐ ล้านบาท

๔. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล โดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม จึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้น ผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

๒.๒.๓ ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมายหนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเรา ซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุด แต่ในกระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้น สมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา ๕ ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้

ประโยชน์จากแม่น้ำ การออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วย แต่เนื่องจากระบอบการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้น แต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน และแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐ และรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย ๓ ส่วน มี ๕๐ มลรัฐ และมีรัฐบาลท้องถิ่น ๘๐,๐๐๐ แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง ๓ ส่วน คือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการ ซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะด้วย เช่น การออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้ง เพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไป จนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐ หรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้ เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มี ซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าว ก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ ดังนั้นจะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภท นอกจากนี้ สาเหตุการที่มีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่น ก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่า รวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภา ซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้น การเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมือง ตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยทั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบาย แต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้กรอบนโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace Franklin ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งถึงยุคใหม่ของการพัฒนา การแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปีค.ศ. ๑๙๖๔ Lowi (๑๙๖๔) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัยทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๑. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกั้นแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบิน ทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้ โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหาร และกระบวนการด้านงบประมาณ นโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภา เพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขา เพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไป แต่น่าสังเกตว่า โครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้น บ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรงบประมาณอย่างยุติธรรม โดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตาม Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism (๑๙๗๙) ว่า เนื่องจากการดำเนินการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้

ได้รับผลประโยชน์เสมอ ดังนั้น Lowi จึงเรียกระบบการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่า เป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่ได้รับเลือกตั้ง ก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

๒. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับหรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ ๒ ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้อง หรือ Protective regulatory policy

๑) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง ๒-๓ ราย และเป็น ๒-๓ รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งขันกัน” เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และการออกใบอนุญาต แฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่น อีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยา การรักษาพยาบาล วิศวกรรม ไฟฟ้า ประปา และช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่น อาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคนและเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐอเมริกา นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

๒) นโยบายควบคุมแบบปกป้อง เป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศ ผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจ เพราะนอกจากจะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวด ขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ นโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านได้แย่งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจาและการประนีประนอม เพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้ บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้า หรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

๓. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาลและผู้นำ ซึ่งเรียกว่า สมาคมชั้นสูงสุด (peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดิน สิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคมและกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้ค่านิยมนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการสิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสนยากจน เป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์

ที่มีอำนาจสูง หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้องและ ยุติธรรม ที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่า ในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดิน เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่ากฎหมายดังกล่าวนี้ แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลย เพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆ จะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียง แต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรม แม้แต่ครั้งเดียว

๒.๒.๔ ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาล ตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

๑) เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐ ในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศ การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่น และการป้องกันประเทศ

๒) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่า เจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

๓) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

๔) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

๒.๒.๕ นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆ ก็ตาม ย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (internal rate of returns) เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่น โครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรได้ แต่ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ่มค่าหรือไม่ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ในสังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาสังคมจึงมีบทบาทตรวจสอบและวิพากษ์วิจารณ์การกำหนดโครงการนโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่ อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุด คือเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคม ซึ่งที่จริงผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ ก็คือความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบาย ซึ่งได้แก่รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่น เหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการ

ที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่สมควรได้จากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบาย ทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

๒.๓ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น ให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขขุจิ, ๒๕๕๖)

๒.๓.๑ ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูด (Good. ๑๙๗๓ : ๓๘๔) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสโตร์ฟ (Mangelsdorff. ๑๙๗๘ : ๘๖) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. ๑๙๗๓ : ๓๓๓) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ”

จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

กรองแก้ว อยู่สุข (๒๕๕๒) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กรฯ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๕๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีนิ ไถ้จ้อ (๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี ก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึก ของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

๒.๓.๒ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน นำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมอง ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (Donnelly, Jr et al. , ๑๙๙๗: ๒๗๑-๒๗๓) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

๑) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

๒) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ ๕ ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้
ขั้นที่ ๑ เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนอง โดยให้คำจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ ๒ เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำ ข้อตกลงกับสภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ ๓ และขั้นที่ ๔ เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์ การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ ๕ เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนอง โดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

๒. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) Herzberg (๑๙๕๒) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น แตกต่างกัน และปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ ไม่มีผลทำให้ทำให้ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการ

บริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่ง คือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ มีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

๓. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland) McClelland (๑๙๘๘) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ ๓ อย่างด้วยกัน คือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง ๒ ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ค้นพบความหมายสิ่งต่างๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่างๆ มากคล้ายกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง ๓ อย่าง คือ

๑) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้ แต่จะคำนึงถึงรางวัล หรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่า คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น ๓ ประการ ซึ่งได้แก่

(๑) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

(๒) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

(๓) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไป และไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดคนหนึ่ง รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

๒) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น จะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่น หรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาดำตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในความถูกต้อง

๓) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น เพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมัก จะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์

ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกัน ทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

๒.๓.๓ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดหวัง จะได้รับบริการในสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งนั้น อาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. สินค้าที่บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

๒. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสม และผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน

๓. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก และสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขา พร้อมทั้งจะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

๔. การส่งเสริมแนะนำการบริการ เช่น การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่างๆ ในการบริการ ก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน

๕. ผู้ให้บริการ ถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น บรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียง ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

๗. กระบวนการบริการ ได้แก่ วิธีการนำเสนอการบริการว่า ทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จิริกัญญา อ่อนละอ, ๒๕๔๖, หน้า ๙)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (๒๕๔๖, หน้า ๑๒) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัย ๒ ประการคือ

๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่า มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เช่น ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

๒.๔.๑ ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.๒๕๔๒ (๒๕๔๖ : ๖๐๗) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ

จินตนา บุญบงการ (๒๕๔๕, หน้า ๔๐) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสลายได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (อ้างถึงใน วิชัย เชื้ออมรศาสตร์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง แต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการ อาจแบ่งได้เป็น ๒ ส่วนคือ ๑) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) ๒) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

ฉัตรพร เสมอใจ (๒๕๔๖, หน้า ๑๐) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้น ร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุดคำ (๒๕๔๗, หน้า ๑๓) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรวัฒน์ ประกอบศรีกุล (๒๕๔๘, หน้า ๙) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๐, หน้า ๑๔) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจนกริยาท่าทีที่ดีที่สุด เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุดและย้อนกลับมาใช้บริการเราอีกในครั้งต่อไป

๒.๔.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้ออมรศาสตร์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗) ได้กล่าวถึงการบริการ สรุปใจความสำคัญได้ว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่า ตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการหรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ โดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ ๖ ประการดังต่อไปนี้

๑. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าว ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน

๒. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใด และด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

๓. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการ รวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงที ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๔๖, หน้า ๓๗-๓๘) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดี ประกอบด้วย ๓ ประการ ดังนี้คือ ๑) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ๒) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ ๓) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ทั้งหมด ๑๑ ประการ ดังนี้คือ ๑) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น ๒) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ ๓) พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ๔) ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ ๕) มีความอดทนไม่ทอดง่าย ๖) มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ ๗) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่า ผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด ๘) เป็นคนช่างสังเกต สามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ ๙) มีความอยากรู้อยากเรียนรู้อะไรก็หาความรู้อยู่เสมอ ๑๐) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ ๑๑) ไม่พยายามแสดงตนว่า เป็นผู้รอบรู้ทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๖, หน้า ๑๗๓) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ ๑๐ ประการ ดังนี้คือ

๑. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้า และไม่เอาเปรียบลูกค้า

๒. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด

๓. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

๔. มีจุดติดต่อเพียง ๑ จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน ๑ คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด

๕. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ

๖. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน เหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ จะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

๗. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

๘. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

๙. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน เมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข

๑๐. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ

๒.๔.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๖: ๓)

แคทซ์และดานเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรพรณ ชีระคำศรี, ๒๕๔๐ :๒๑-๒๒) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน สรุปใจความสำคัญได้ว่า หลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้น จะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

๒. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น น้ำเสียงในการสนทนา กริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

๒.๕ ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่า องค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ๒๕๔๘)

๒.๖ องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ๒๕๔๘) ดังต่อไปนี้

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

๒. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่ เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๓. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

๒.๗. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๗.๑ การจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการ งบประมาณ และการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเอง โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบ

โครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดคาราวานแก่งจันทให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๒.๗.๒ การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุข และสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

๒.๗.๓ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

๒.๗.๔ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภคเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลง เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

๒.๗.๕ การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนากระบวนการยุติธรรมให้ประชาชน ได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๗.๖ การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

ส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วน ที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวม ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผสมกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในโอกาสต่อไป

๒.๘ บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

๒.๘.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

๑. ความเป็นมา ตำบลดงสุวรรณเดิมมีชื่อว่าบ้านดง ตำบลห้วยลาน เพราะ มีการอนุรักษ์ต้นไม้ขนาดใหญ่เอาไว้ ต่อมาเมื่อเป็นตำบลจึงตั้งชื่อว่า ตำบลดงสุวรรณ ก่อนหน้านั้นชาวบ้านปลูกบ้านเรือนอยู่ลึกเข้าไปตามป่าบ้าง ทุ่งนาบ้าง แต่เมื่อมีถนนสาย พะเยา - เชียงคำ ตัดผ่านจึงย้ายออกมาปลูกบ้านริมถนนเพื่อความสะดวกในการสัญจร ตำบลดงสุวรรณ ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๓๙

๒. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ตำบลดงสุวรรณอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา อยู่ห่างจากอำเภอดอกคำใต้ประมาณ ๑๑ กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดพะเยา ประมาณ ๒๔ กิโลเมตร มีพื้นที่รวม ๖๕ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ ทิศใต้ ติดกับ ตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลจุน อำเภอจุน และ ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลแม่อิง อำเภอกุภามายาว จังหวัดพะเยา

๓. สภาพภูมิประเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ มีพื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นป่าสงวนและที่ราบสูง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบต่ำเป็นที่อยู่อาศัย และพื้นที่ทำการเกษตร ด้านทิศตะวันออกจะเป็นพื้นที่ลาดติดกับเชิงเขา ทิศตะวันตกจะเป็นที่ราบติดกับลำน้ำอิง มีอ่างเก็บน้ำหนองขวาง ซึ่งมีพื้นที่มากถึง ๗๐๒ ไร่ เป็นแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

๔. สภาพภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศประกอบด้วย ฤดูต่างๆ แบ่งออกเป็น ๓ ฤดูกาล ดังนี้ ฤดูหนาว จะเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยจะมีอากาศหนาวเย็นประมาณช่วงเดือนธันวาคมและเดือนมกราคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๑๗-๑๙ องศาเซลเซียส ฤดูร้อน จะเริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ ๓๗-๔๐ องศาเซลเซียส ฤดูฝน จะเริ่มกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งฝนจะตกชุกมากในช่วงเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน โดยเฉลี่ย ๑,๑๓๐ มิลลิเมตร/ปี

๕. จำนวนหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ ตำบลดงสุวรรณมีจำนวนหมู่บ้านในเขตการปกครอง รวม ๑๑ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ ๑ บ้านสันป่าจี้ใต้ หมู่ ๒ บ้านสันป่าจี้เหนือ หมู่ ๓ บ้านดง หมู่ ๔ บ้านดงใหม่ หมู่ ๕ บ้านห้วยโป่ง หมู่ ๖ บ้านบ้านกองแล หมู่ ๗ บ้านห้วยดอกเข็ม หมู่ ๘ บ้านดงหลวง หมู่ ๙ บ้านดงครก หมู่ ๑๐ บ้านสันป่าสัก หมู่ ๑๑ บ้านสันติธรรม

๖. วิสัยทัศน์ "ดงสุวรรณ สังคมดี สิ่งแวดล้อมดี คุณภาพชีวิตดี ประชาชนมีส่วนร่วม"

๗. กำหนดนโยบายในการพัฒนา ๗ ด้าน ดังนี้

๗.๑ นโยบายด้านการพัฒนาสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

๗.๒ นโยบายด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๗.๓ นโยบายด้านเศรษฐกิจและการแก้ไขปัญหาความยากจน

๗.๔ นโยบายด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๗.๕ นโยบายด้านการส่งเสริมการศึกษาและการกีฬา

๗.๖ นโยบายด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและการส่งเสริมการท่องเที่ยว

๗.๗ นโยบายด้านการบริหารจัดการที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วม

๒.๘.๒ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
- (๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และทางสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๓) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (๔) ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (๑๒) การท่องเที่ยว
- (๑๓) การผังเมือง

มาตรา ๖๙ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ และมาตรา ๖๘ นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

มาตรา ๗๐ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของชาติ

มาตรา ๗๑ องค์การบริหารส่วนตำบล อาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้ จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินห้าร้อยบาท ร่างข้อบังคับตำบลจะเสนอได้ก็แต่โดยคณะกรรมการบริหาร หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อ ให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลต่อไป

ในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบังคับตำบลใด ให้ส่งคืนองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบังคับตำบลดังกล่าว เพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลนั้นใหม่ แต่ถ้าเป็นร่างข้อบังคับตำบลที่กำหนดให้มีโทษปรับตามวรรคหนึ่ง เมื่อนายอำเภอไม่เห็นชอบด้วย ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบังคับตำบลตามวรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันร่างข้อบังคับตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานคณะกรรมการบริหารลงชื่อและประกาศเป็นข้อบังคับตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับร่างข้อบังคับตำบลคืนจากนายอำเภอ หรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบังคับตำบลนั้นเป็นอันตกไป

มาตรา ๗๒ ให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบลและอาจแบ่งการบริหารงานออกเป็น

(๑) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(๒) ส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น ระเบียบพนักงานส่วนตำบลให้ตราขึ้นเป็นพระราชกฤษฎีกา เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นการข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

มาตรา ๗๓ องค์การบริหารส่วนตำบล อาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภา

ตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำ และเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขโรค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง ๔ กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า ๖๕ ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี และประชาชนกลุ่มอายุ ๑๘-๓๕ ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ ๓๖-๕๐ ปี

พรพิมล สุขตาม (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง ๓ ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ภณพัช วงศ์ขวัญ (๒๕๕๘) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม

จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนดไม่แตกต่างกัน

ดวงพร วายลม (๒๕๕๘) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอดงเจริญ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอดงเจริญ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ตามลำดับ ๒) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอดงเจริญ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอดงเจริญ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

บทที่ ๓

วิธีดำเนินงานการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุพรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยที่ผู้ประเมินได้ดำเนินงานการ ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากประชากรที่มารับบริการงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุพรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวนรวม ๑๖๐ คน ดังนี้ จำแนกดังนี้

๑. งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๓๐ คน
๒. งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๓๐ คน
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๕๐ คน
๔. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	จำนวน ๕๐ คน
รวม	<u>จำนวน ๑๖๐ คน</u>

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้ประเมินได้คิดจำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง โดยคิดตามสูตร Krejcie and Morgan ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ได้กลุ่มตัวอย่างแบ่งสัดส่วนและสุ่มแบบง่ายและสุ่มแบบเจาะจง ผู้มารับบริการงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุพรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา รวมจำนวน ๑๔๔ คน จำแนกดังนี้

๑. งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๒๘ คน
๒. งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๒๘ คน
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๔๔ คน
๔. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	จำนวน ๔๔ คน
รวม	<u>จำนวน ๑๔๔ คน</u>

๓.๒ เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

๓.๒.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบเติมคำ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ โดยจำแนกความคิดเห็นออกเป็น ๒ ลักษณะ ให้เลือกตอบ คือ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

๑. สืบค้นข้อมูลพื้นฐานด้านผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ โดยข้อมูลทางเอกสาร

๒. สืบค้นผู้รับบริการปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลกำหนดประชากรในการเก็บข้อมูล

๓. ดำเนินงานการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม

๔. รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมิน และได้ตรวจความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ

๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ดำเนินงานการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

ตอนที่ ๒ ดำเนินงานการวิเคราะห์โดยทำในรูปตารางและบรรยายประกอบ โดยกำหนดวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ ใช้สถิติร้อยละ และนำค่าร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินกับคะแนนเต็ม ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๕	๙
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๙๐	๘
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๕	๗
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๘๐	๖
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๕	๕
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๗๐	๔
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๕	๓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๖๐	๒
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขโดยอิสระ ดำเนินงานการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการจำแนกเป็นรายข้อ

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงวรรณ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคาร และการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลสูงวรรณ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗	๖๐.๗
หญิง	๑๑	๓๙.๓
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	-	-
๒๑ – ๓๐ ปี	๕	๑๗.๙
๓๑ – ๔๐ ปี	๘	๒๘.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๐	๓๕.๗
๕๑ – ๖๐ ปี	๕	๑๗.๙
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑	๓.๖
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ	๑๒	๔๒.๘
เกษตรกร	๗	๒๕.๐
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๔.๓
นักเรียน / นักศึกษา	๔	๑๔.๓
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	-	-
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	๔	๑๔.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓	๑๐.๗
อนุปริญญา / ปวส.	๖	๒๑.๔
ปริญญาตรี	๑๕	๕๓.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/ค้าขาย/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัดการศึกษา
ระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และงาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

๒.๑ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคาร และการขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้าน
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการให้บริการ							
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๒. การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่างๆ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	๒๕	๘๙.๓	๓	๑๐.๗	-	-	๘
๔. การชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๗. มีความประทับใจในการให้บริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
เฉลี่ย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐

จากตารางที่ ๒ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลสูงวรรณ ด้านกระบวนการและด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่างๆ การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ มีความประทับใจในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้าน
ช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านทางเว็บไซต์	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านวิทยุชุมชน	๒๕	๘๙.๓	๓	๑๐.๗	-	-	๘
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านเสียงตามสาย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านผู้นำชุมชน	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. การมีตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟัง ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐

N = ๒๘

จากตารางที่ ๓ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการควบคุมอาคารและขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านผู้นำชุมชน และการมีตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐

N = ๒๘

จากตารางที่ ๔ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วสวรรค์ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้าย แนะนำขั้นตอนการทำงานหรือป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่าย ต่อการกรอกข้อความ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิ ที่พอเหมาะของห้องบริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๔. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ของห้องบริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาดของห้องบริการ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่ รองรับบริการ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาดและเพียงพอ	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๘. สถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
เฉลี่ย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐

N = ๒๘

จากตารางที่ ๕ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องบริการ และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ

ตารางที่ ๖ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ งานการควบคุมอาคาร และขออนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๔	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๔	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐.๐	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๔	๑๐
เฉลี่ย	๙๗.๓	๑๐

จากตารางที่ ๖ แสดงว่า สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงาน การควบคุมอาคารและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยภาพรวม มี คะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๓)

๒.๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษา
ระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับ
การศึกษา งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๒	๔๒.๙
หญิง	๑๖	๕๗.๑
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒	๗.๑
๒๑ – ๓๐ ปี	๖	๒๑.๔
๓๑ – ๔๐ ปี	๘	๒๘.๖
๔๑ – ๕๐ ปี	๕	๑๗.๙
๕๑ – ๖๐ ปี	๔	๑๔.๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๓	๑๐.๗
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑	๓.๖
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ	๑๔	๕๐.๐
เกษตรกร	๑๐	๓๕.๗
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑	๓.๖
นักเรียน / นักศึกษา	๒	๗.๑
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	-	-
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	๑๐.๗
ประถมศึกษา	๗	๒๕.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๗.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๘	๒๘.๖
อนุปริญญา / ปวส.	๕	๑๗.๙
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/ค้าขาย/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ และมีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานการจัดการศึกษาระดับ
ปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการให้บริการ							
๑. ได้รับความสะดวกในการรับ-ส่งเด็ก	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๒. เวลาที่รับ-ส่งเด็ก ไป-กลับ	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๓. การให้คำแนะนำในการดูแลเด็ก หรือพัฒนาเด็ก	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๔. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์ การเรียนการสอน	๒๕	๘๙.๓	๓	๑๐.๗	-	-	๘
๕. ค่าเล่าเรียน (ค่าเทอม)	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๗. มีการนัดหมายหรือติดตามงาน หรือเข้าไปดูแลเด็กอยู่เสมอ	๒๕	๘๙.๓	๓	๑๐.๗	-	-	๘
๘. อาหารได้มาตรฐานครบหลัก ๕ หมู่	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๙. ความสะอาดและถูกสุขลักษณะ ของอาหารและนม	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๑๐. เด็กมีการพัฒนาด้านร่างกาย เหมาะสมกับวัย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๑๑. เด็กมีการพัฒนาด้านอารมณ์ เหมาะสมกับวัย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๑๒. เด็กมีการพัฒนาด้านสังคม เหมาะสมกับวัย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๑๓. เด็กมีการพัฒนาสติปัญญา เหมาะสมกับวัย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๑๔. เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตาม ศักยภาพของตนเอง	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๑๕. มีแผนการเรียนการสอน และ จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่หลากหลาย	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๑๖. มีการป้องกันแมลงและพาหะ นำโรค	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๑๗. มีการอธิบายหรือให้คำแนะนำ ผู้ปกครองและเด็กในกรณีที่มี โรคระบาด	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๑๘. มีมาตรการด้านความปลอดภัย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๑๙. มีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๒๐. มีความประทับใจในการให้บริการของศูนย์ฯ	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐

N = ๒๘

จากตารางที่ ๘ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ ค่าเล่าเรียน (ค่าเทอม) เด็กมีการพัฒนาร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา เหมาะสมกับวัย เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง และมีความประทับใจในการให้บริการของศูนย์ฯ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการ
งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบล
ดงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านทางเว็บไซต์	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านวิทยุชุมชน	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านเสียงตามสาย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านที่ประชุมหรือ หนังสือถึงผู้ปกครอง	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านผู้นำชุมชน	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐

N = ๒๘

จากตารางที่ ๙ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านเสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านที่ประชุมหรือหนังสือถึงผู้ปกครอง และผ่านผู้นำชุมชน

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานให้บริการ
งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบล
ดงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับเด็กและผู้ปกครอง	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรู้ความสามารถ เข้าใจจิตวิทยาเด็ก	๒๗	๙๖.๔๒	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำแก่เด็กและผู้ปกครอง	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๙. สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กับเด็ก	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
เฉลี่ย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐

N = ๒๘

จากตารางที่ ๑๐ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับเด็กและผู้ปกครอง เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำแก่เด็กและผู้ปกครอง เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และการให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานให้บริการ
งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบล
ดงสุวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และ ง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๓. ความสะอาด ความเพียงพอของน้ำดื่ม น้ำใช้	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๔. ความสะอาดถูกสุขลักษณะของ สถานที่เตรียมปรุงอาหาร	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๕. ความสะอาดและปลอดภัยของอุปกรณ์ และภาชนะใส่อาหาร	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๖. ความมั่นคง แข็งแรง และความ ปลอดภัยของตัวอาคาร	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๗. ความสะอาด และถูกสุขลักษณะของ ห้องน้ำ-สุขา	๒๖	๙๒.๙	๒	๗.๑	-	-	๙
๘. ความสะอาดและเพียงพอของสนาม เด็กเล่น	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๙. ความมั่นคง แข็งแรง และความ ปลอดภัยของเครื่องเล่น	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๑๐. ความเป็นสัดส่วน และเพียงพอของ พื้นที่ใช้สอย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐
๑๑. ความสะอาดและเพียงพอของ เครื่องใช้สำหรับเด็ก	๒๘	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๑๒. แสงสว่าง และการระบายอากาศ เพียงพอ	๒๘	๑๐๐.๐	๑	๑	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๒๗	๙๖.๔	๑	๓.๖	-	-	๑๐

N = ๒๘

จากตารางที่ ๑๑ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ ความสะอาด ความเพียงพอของน้ำดื่ม น้ำใช้ ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่เตรียมปรุงอาหาร และความสะอาดและเพียงพอของเครื่องใช้สำหรับเด็ก และแสงสว่าง และการระบายอากาศเพียงพอ

ตารางที่ ๑๒ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย
ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยภาพรวม
เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๔	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๔	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๔	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๔	๑๐
เฉลี่ย	๙๖.๔	๑๐

จากตารางที่ ๑๒ แสดงว่า สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔)

๒.๓ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๔	๕๔.๕
หญิง	๒๐	๔๕.๕
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	-	-
๒๑ – ๓๐ ปี	๖	๑๓.๖
๓๑ – ๔๐ ปี	๔	๙.๑
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๐	๔๕.๕
๕๑ – ๖๐ ปี	๘	๑๘.๒
๖๑ ปีขึ้นไป	๖	๑๓.๖
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๒	๔.๕
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ	๑๕	๓๔.๑
เกษตรกร	๑๙	๔๓.๒
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๕	๑๑.๔
นักเรียน / นักศึกษา	๓	๖.๘
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	-	-
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑	๒.๒
ประถมศึกษา	๒๐	๔๕.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๑๘.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๙	๒๐.๕
อนุปริญญา / ปวส.	๑	๒.๒
ปริญญาตรี	๕	๑๑.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๓ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการให้บริการ							
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	๔๐	๙๐.๙	๔	๙.๑	-	-	๙
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	๔๐	๙๐.๙	๔	๙.๑	-	-	๙
๓. การประชาสัมพันธ์หรืออธิบายเกี่ยวกับการบริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	๔๑	๙๓.๒	๓	๖.๘	-	-	๙
๔. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๕. การเข้าไปป้องกันควบคุมโรคติดต่อ อยู่เสมอ	๔๐	๙๐.๙	๔	๙.๑	-	-	๙
๖. มีการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ อย่างทั่วถึงและเพียงพอ	๔๓	๙๕.๕	๑	๔.๕	-	-	๑๐
๗. มีความประทับใจในการให้บริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๓	๙๕.๕	๑	๔.๕	-	-	๑๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๔๒	๙๕.๕	๒	๒.๓	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๑๔ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ด้านกระบวนการและด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๕.๕)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ

๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ มีความประทับใจในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ
ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ผ่านทางเว็บไซต์	๔๑	๙๓.๒	๓	๖.๘	-	-	๙
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์	๔๑	๙๓.๒	๓	๖.๘	-	-	๙
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ผ่านวิทยุชุมชน	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ผ่านเสียงตามสาย	๔๔	๑๐๐. ๐	-	-	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ผ่านผู้นำชุมชน	๔๔	๑๐๐. ๐	-	-	-	-	๑๐
๖. การมีตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟัง ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	๔๑	๙๓.๒	๓	๖.๘	-	-	๙
เฉลี่ย	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๑๕ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๕.๕)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ผ่านเสียงตามสาย และผ่านผู้นำชุมชน

ตารางที่ ๑๖ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. การให้บริการที่ทั่วถึง	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๗. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๑๖ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ และเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ

ตารางที่ ๑๗ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงวรรณ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้าย แนะนำขั้นตอนการทำงานหรือป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่าย ต่อการกรอกข้อความ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๓. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๔. สภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ใช้ในการให้บริการการป้องกันควบคุม โรคติดต่อ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้ และปลอดภัย	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๕. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อ การให้บริการการป้องกันควบคุม โรคติดต่อ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๑๗ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการ
ป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย
ภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุม
โรคติดต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ
๑๐๐.๐) ได้แก่ การมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ สภาพเครื่องมือและ
อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้ และ
ปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ ๑๘ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ
โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๕	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๕	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๗	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๗	๑๐
เฉลี่ย	๙๖.๖	๑๐

จากตารางที่ ๑๘ แสดงว่า สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์
การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๖)

๒.๔ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย

ตารางที่ ๑๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับ
การศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๘	๖๓.๖
หญิง	๑๖	๓๖.๔
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑	๒.๓
๒๑ – ๓๐ ปี	๖	๑๓.๖
๓๑ – ๔๐ ปี	๙	๒๐.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๔	๓๑.๘
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๒๕.๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๓	๖.๘
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๓	๖.๘
รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ	๑๘	๔๐.๙
เกษตรกร	๒๐	๔๕.๕
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๓
นักเรียน / นักศึกษา	๒	๔.๕
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	-	-
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	๖.๘
ประถมศึกษา	๑๗	๓๘.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๑๕.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๔	๓๑.๘
อนุปริญญา / ปวส.	๑	๒.๓
ปริญญาตรี	๒	๔.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๔๔	๑๐๐

จากตาราง ๑๙ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ
ด้านกระบวนการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการให้บริการ							
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๔๔	๑๐๐.	-	-	-	-	๑๐
๒. การให้คำแนะนำขั้นตอนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๔	๐	-	-	-	-	๑๐
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๒	๑๐๐.	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๔. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประสบสาธารณภัย	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๕. มีการการป้องกันสาธารณภัยทันต่อสถานการณ์	๔๓	๙๕.๕	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๖. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๗. มีความประทับใจในการให้บริการ	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๔	๑๐๐.	-	-	-	-	๑๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๓	๐	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๒๐ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านกระบวนการและด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ

๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ การได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำแนะนำ
ขั้นตอนการป้องกันสาธารณภัย และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ
ด้านช่องทางการให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านทางเว็บไซต์	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านเสียงตามสาย	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านวิทยุชุมชน	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านผู้นำชุมชน	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. การมีตู้แสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟัง ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๒๑ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานบริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ
โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๕.๕)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริการงานป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐
(ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่าน
เสียงตามสาย และผ่านผู้นำชุมชน

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วสวรรค์
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๒๒ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วสวรรค์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ และการให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง และเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมารยาทดี

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

การให้บริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่ตอบ		เกณฑ์การประเมิน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้าย แนะนำขั้นตอนการทำงานหรือป้าย ประชาสัมพันธ์ต่างๆ	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่าย ต่อการกรอกข้อความ	๔๒	๙๕.๕	๒	๔.๕	-	-	๑๐
๓. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	๔๔	๑๐๐.๐	-	-	-	-	๑๐
๔. สภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้ และปลอดภัย	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
๕. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐
เฉลี่ย	๔๓	๙๗.๗	๑	๒.๓	-	-	๑๐

N = ๔๔

จากตารางที่ ๒๓ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย
ภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ ได้แก่ การ
จัดเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ ๑๐๐.๐)
รองลงมา ได้แก่ สภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย อยู่ใน
สภาพดี พร้อมใช้ และปลอดภัย และการมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย (ร้อยละ ๙๗.๗)

ตารางที่ ๒๔ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ
โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๗	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการ	๙๕.๕	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐.๐	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๗	๑๐
เฉลี่ย	๙๗.๗	๑๐

จากตารางที่ ๒๔ แสดงว่า สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ โดยภาพรวม มีคะแนนตาม
เกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๗)

ตารางที่ ๒๕ สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลงสุวรรณ โดยภาพรวม เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
๑. งานควบคุมอาคารและขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๙๗.๓	๑๐
๒. งานจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๙๖.๔	๑๐
๓. งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ	๙๖.๖	๑๐
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๗.๗	๑๐
เฉลี่ย	๙๗.๐	๑๐

จากตารางที่ ๒๕ แสดงว่า สัดส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐
(ร้อยละ ๙๗.๐)

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๓.๑ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

-ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๓.๒ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

-มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข ดังนี้คือ บางห้องของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแคบมากควรขยายอีกห้อง

๓.๓ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

-ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๓.๔ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

-ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานงานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง งานการจัด การศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความ พึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ จำนวน ๑๔๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดง ความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไป ทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัค ได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๘๕ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหา ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบคะแนนตามเกณฑ์การประเมินกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

๕.๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการควบคุมอาคารและขอ อนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ ๑๐ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๔) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๔) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๖.๔)

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดการศึกษาระดับ ปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ ๑๐ ได้แก่ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๔) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๔) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (ร้อยละ ๙๖.๔) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๖.๔)

๕.๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ ๑๐ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๕.๕) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๕.๕) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๙๗.๗) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๗.๗)

๕.๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ ๑๐ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๙๗.๗) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๕.๕) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๑๐๐.๐) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๙๗.๗)

๕.๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๐)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อภิปรายผลดังนี้

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการตามแนวคิดก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ คุณภาพการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจในการให้บริการขององค์กรนั้นๆ เช่น การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) ได้แก่ การบริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคายนาน ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นต้น

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ทุกงานบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า การดำเนินการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นตามเกณฑ์การประเมิน แสดงให้เห็นการดำเนินงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงานมีประสิทธิภาพ ตอบสนองตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตบริการ จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ กล่าวได้ว่าการให้บริการในด้านนี้เป็นการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้อย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และมีความประทับใจในการให้บริการ การได้รับความสะดวกในการติดต่อ

ขอรับบริการ ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ และมีความพร้อม ความทันสมัยของ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ เป็นต้น ถือว่าเป็นการเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) อันได้แก่ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการได้ เช่น มีการจัดเคาน์เตอร์บริการอย่างเป็นสัดส่วนโดยมีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ วิธีการรับบริการ กระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ และการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีการอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการดำเนินการของบริการด้านต่างๆ และการให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่างๆ แสดงให้เห็นถึงผู้เข้ารับบริการได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป ผู้มารับบริการใช้เวลาในการรอคอยน้อย นอกจากนั้นยังแสดงถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา แก่ผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการผู้รับบริการทันทีที่ต้องการ ก็เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการที่มีคุณภาพดังกล่าว จึงส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจในการบริการด้วย

อย่างไรก็ตามควรพิจารณาเกณฑ์การประเมินในระดับ ๙ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในหลายช่องทาง เพราะเมื่อมีผู้มาขออนุญาต หน่วยงานจะมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ทำให้สามารถดำเนินการในการควบคุม ตรวจสอบ ให้ได้มาตรฐานและมีมาตรการป้องกัน เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน

๒.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ เป็นการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยผ่านเอกสารสิ่งพิมพ์ จดหมายข่าว แผ่นพับ แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ติดประกาศต่างๆ เว็บไซต์ การจัดทำ Spot โฆษณา การจัดนิทรรศการ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (Press release) ผ่านสื่อโทรทัศน์ ผ่านสื่อวิทยุชุมชน หรือการแสดงความคิดเห็นผ่านตู้รับความคิดเห็น สายด่วน ตู้ไปรษณีย์รับเรื่องจากประชาชน การจัดสัมมนาวิชาการต่างๆ การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การจัดศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การทำเว็บไซต์ซึ่งมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชน (Chat room / Web Board) เป็นต้น

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงวรรณ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกลานบริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินในระดับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของช่องทางการให้บริการมีคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ในหมู่บ้าน และผ่านผู้นำชุมชน เป็นต้น ถือว่าเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง จึงถือว่าเป็นการเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) โดยตรง เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน ถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ตรงเป้าหมาย เพราะผู้นำชุมชนเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีการกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ส่วนเสียงตามสาย ก็เป็นการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมในทุกพื้นที่บริการ ผู้รับบริการสามารถติดตามข่าวสารต่างๆ ของทางหน่วยงานได้ตลอดเวลาและทั่วถึง นอกจากนั้นการมีตู้แสดงความคิดเห็น เป็น

การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และเป็นอิสระ กล่าวแสดงความ
 คิดเห็น และสามารถเสนอข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา

อย่างไรก็ตามควรพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การประเมินที่อยู่ในระดับ ๙ ได้แก่ การ
 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผ่านทาง
 เว็บไซต์ และวิทยุชุมชน เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทั้ง ๒ ช่องทางเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับ
 ทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้าง รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและเกิด
 ประสิทธิภาพสูงด้วย

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการนอกจากการเข้าถึงผู้รับบริการและการตอบสนองความ
 ต้องการของผู้รับบริการแล้ว การบริการที่มีคุณภาพยังมียุทธศาสตร์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้
 ให้บริการ เช่น การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
 ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะเข้าใจง่าย
 มีการแสดงออกที่ดีในการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ ด้านความสามารถ (Competence) ได้แก่
 เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถ
 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ ได้
 แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)
 ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย นบถ
 และให้เกียรติผู้มารับบริการ โดยการสนใจเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ
 (Credibility) ได้แก่ เจ้าหน้าที่จะต้องสร้างความน่าเชื่อถือโดยการมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายสะอาด
 เรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความซื่อสัตย์อดทน มีความรับผิดชอบให้บริการอย่างเป็น
 มาตรฐานเดียวกัน มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานที่บริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำงาน
 ได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ และด้านความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ บริการที่ให้กับผู้รับบริการ
 มีความสม่ำเสมอและถูกต้องสามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนแม่นยำ มีหลักฐานการชำระ
 เงินถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้ง และเจ้าหน้าที่เก็บความลับหรือข้อมูลของผู้รับบริการได้
 เป็นอย่างดี

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลคงสุวรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกงานบริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน
 ในระดับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์การ
 ประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะ
 อย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ถือว่าเป็นการสร้างภาพพจน์ (Image
 Enhancing) คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร
 ด้วย หรือเป็นการสร้างความเชื่อถือ (Credibility) ให้กับตนเองและองค์กร ทั้งในด้านการแต่งกายสะอาด
 สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ และเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาอาการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
 และมีมารยาทดี การมีอัธยาศัย ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ การมีความรู้
 ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่ การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง การตอบข้อซักถามหรือ

ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น ถือว่าเป็นการเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) อันได้แก่ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการได้ ส่วนการแสดงความเอาใจใส่ แสดงความกระตือรือร้นถือว่า เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ซึ่งได้แก่ บุคลากรต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณความต้องการของผู้รับบริการ และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการก็สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการแสดงความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ถือว่าเป็นการความสามารถ (Competence) อันได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว สามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ ได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวัดคุณภาพประการหนึ่งก็คือ การวัดในสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารสำนักงานบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงาม และสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงทั้งความสะดวกและความปลอดภัย เป็นต้น และ Millet ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจจะต้องให้บริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลาให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการมีเทคโนโลยีทันสมัยสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ รวมทั้งการตอบสนองที่จำเป็นต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น การมีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด การมีห้องบริการที่มีแสงสว่าง และมีอากาศปลอดโปร่งและถ่ายเทได้สะดวก จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างมาก

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุพรรณ พบว่า ทุกงานบริการมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการที่ถือว่าเป็นจุดเด่นของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็คือ การมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องบริการ การมีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ และความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของเด็ก ซึ่ง

การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ถือว่าเป็นปัจจัยเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากให้การบริการที่ดีก็จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตามควรพิจารณาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ด้านห้องศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคืบแคบ ทางหน่วยงานควรมีการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อขยายห้องศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีขนาดที่ได้มาตรฐาน เพื่อความสะดวก ปลอดภัยต่อสุขภาพของเด็กในโอกาสต่อไป

๒.๑.๕ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วสวรรค์ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๐) จะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการคือ คุณภาพในการบริการ คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านการบริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจ หรือความประทับใจให้ผู้รับบริการ เป็นผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น และกลับมาใช้บริการอีก และได้สรุปแนวคิดและให้ความสำคัญของการบริการ ได้แก่ การบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการอย่างถูกต้องและวิธีการเป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วไป และผู้รับบริการยอมรับ การส่งมอบบริการตรงตามที่ให้สัญญาไว้ มีความยืดหยุ่น สอดรับกับข้อจำกัดเฉพาะตัวของผู้รับบริการ มีการวางแผนเพื่อสร้างบริการที่ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ มีการตรวจสอบ และรับทราบความรู้สึกของผู้รับบริการ และมีการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ที่ยังไม่สร้างความรู้สึกรับรองพอใจแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนั้นคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นการบริการที่เลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี คำว่าบริการที่เลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน ดังนั้นคุณภาพการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจในการให้บริการขององค์กรนั้นๆ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วสวรรค์ คณะผู้ประเมิน มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางาน และการพัฒนาการให้บริการของงานอื่นๆ ของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กร (Organization) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์งานการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในหลายช่องทาง เพราะเมื่อมีผู้มาขออนุญาต องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ทำให้สามารถดำเนินการในการควบคุม ตรวจสอบ ให้ได้มาตรฐานและมีมาตรการป้องกัน เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผ่านทางเว็บไซต์ และวิทยุชุมชน เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทั้ง ๒ ช่องทางเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในวงกว้าง รวดเร็ว และทั่วถึง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงด้วย

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพิจารณาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย ด้านห้องศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคืบแคบ ทางหน่วยงานควรมีการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อขยายห้องศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีขนาดที่ได้มาตรฐาน เพื่อความสะดวก ปลอดภัยต่อสุขภาพของเด็กในโอกาสต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกพรรณ ชีระคำศรี. การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎร์ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐.
- กาญจนา อรุณสุขจุ. การพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตร
ไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ปทุมธานี : โรงพิมพ์ หจก. สยามสเตชันเนอรีซ์พลาเยส์, ๒๕๔๖.
- กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
๒๕๔๒.
- เกรียงไกร นันทวัน. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)
สาขาบรบือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม, ๒๕๔๖.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่
การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ, ๒๕๔๘.
- เกรียงเดช รัตนวงศ์สิงห์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและ
บัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาค
นิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อด
สำเนา, ๒๕๔๒.
- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิญญูชน,
๒๕๔๒.
- คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. การสำรวจผล
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง
กาฬสินธุ์. คณะรัฐประศาสนศาสตร์, ๒๕๕๑.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ
เทศบาลเมืองอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๓.
- จิรกัญญา อ่อนละอ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร
มาตรฐาน ๒-๓ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, ๒๕๔๖.
- ฉัตรพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์, ๒๕๔๖.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทส.เอเชียเพรส, ๒๕๔๖.
- นันทพร รัฐถาวร. การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๓.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านฉาง. รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,
๒๕๔๖.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

บุญเลิศ ังสะอาดและ สมศักดิ์บุญชูบ. **การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ .** จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, ๒๕๕๐.

ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี** รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ ๑ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ๒๕๔๖.

———— **แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ ปี (๒๕๖๑-๒๕๖๔).** เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม, จังหวัดสุรินทร์.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๒.

วาทีนี้ ไถ้จ้อ. **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๔ ราชบุรี,** ๒๕๔๙.

วิชัย เชื้อมวรศาสตร์. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานบริการรักษาความสะอาด ของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จ จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๖.

สมหมาย เปียณอม. (๒๕๕๑). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม :** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๑.

สุธีรา ตระริโย. (๒๕๔๕). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ.** การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

ภาษาอังกฤษ

Anderson, James. **Public Policy Making: An Introduction.** ๓rd edition. Massachusetts : Houghton Mifflin College Div. (๑๙๙๖).

Cochran, Charles L., and Eloise F. **Malone Public Policy: Perspectives and Choices.** New York : McGraw-Hill. .(๑๙๙๕)

Dye, Thomas R. **Understanding Public Policy.** ๓th.ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall. (๑๙๙๒)

Easton, **David A Systems Analysis of Political Life.** New York : John Willey and Son. (๑๙๖๕)

Lasswell, Harold D. **Politics: Who Gets What, When, How.** New York: Meridian Books. (๑๙๕๘).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
การควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุพรรณ**

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับบริการ งานการควบคุมอาคารและการขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุพรรณ ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

- | | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------|
| ๑. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| ๒. อายุ | () ต่ำกว่า ๒๑ ปี | () ๒๑-๓๐ ปี |
| | () ๓๑-๔๐ ปี | () ๔๑-๕๐ ปี |
| | () ๕๑-๖๐ ปี | () ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. อาชีพ | () ไม่ได้ประกอบอาชีพ | () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ |
| | () เกษตรกรรม | () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () ข้าราชการบำนาญ |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

๔. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| () ไม่ได้เรียนหนังสือ | () ประถมศึกษา |
| () มัธยมศึกษาตอนต้น | () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการการให้บริการ		
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ		
๒. การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่างๆ		
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ		
๔. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ		
๕. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ		
๖. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ		
๗. มีความประทับใจในการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน		
ช่องทางการให้บริการ		
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านทางเว็บไซต์		
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์		
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านวิทยุชุมชน		
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านเสียงตามสาย		
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการควบคุมอาคารและขออนุญาตฯ ผ่านผู้นำชุมชน		
๖. การมีตู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ		
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการ		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ให้บริการ		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ		
๕. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ		
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ		
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง		
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ		
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ		
๓. สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ		
๔. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของห้องบริการ		
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของห้องบริการ		
๖. ความเหมาะสมและเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ		
๗. ห้องน้ำ-สุขา มีความสะอาด และเพียงพอ		
๘. สถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ		

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ**

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับบริการของงานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลคงสุวรรณ ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

- | | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------|
| ๑. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| ๒. อายุ | () ต่ำกว่า ๒๑ ปี | () ๒๑-๓๐ ปี |
| | () ๓๑-๔๐ ปี | () ๔๑-๕๐ ปี |
| | () ๕๑-๖๐ ปี | () ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. อาชีพ | () ไม่ได้ประกอบอาชีพ | () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ |
| | () เกษตรกร | () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () ข้าราชการบำนาญ |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

๔. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| () ไม่ได้เรียนหนังสือ | () ประถมศึกษา |
| () มัธยมศึกษาตอนต้น | () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการการให้บริการ		
๑. ได้รับความสะดวกในการรับ-ส่งเด็ก		
๒. เวลาที่รับ-ส่งเด็ก ไป-กลับ		
๓. การให้คำแนะนำในการดูแลเด็กหรือพัฒนาเด็ก		
๔. ค่าวัสดุสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน		
๕. ค่าเล่าเรียน (ค่าเทอม)		
๖. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง		
๗. มีการนัดหมายหรือติดตามงานหรือเข้าไปดูแลเด็กอยู่เสมอ		
๘. อาหารได้มาตรฐานครบหลัก ๕ หมู่		
๙. ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของอาหารและนม		
๑๐. เด็กมีการพัฒนาด้านร่างกายเหมาะสมกับวัย		
๑๑. เด็กมีการพัฒนาด้านอารมณ์เหมาะสมกับวัย		
๑๒. เด็กมีการพัฒนาด้านสังคมเหมาะสมกับวัย		
๑๓. เด็กมีการพัฒนาสติปัญญาเหมาะสมกับวัย		
๑๔. เด็กมีพัฒนาการดีขึ้นตามศักยภาพของตนเอง		
๑๕. มีแผนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่หลากหลาย		
๑๖. มีการป้องกันแมลงและพาหนะนำโรค		
๑๗. มีการอธิบายหรือให้คำแนะนำผู้ปกครองและเด็กในกรณีที่มีโรคระบาด		
๑๘. มีมาตรการด้านความปลอดภัย		
๑๙. มีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ		
๒๐. มีความประทับใจในการให้บริการของศูนย์ฯ		
ช่องทางการให้บริการ		
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านทางเว็บไซต์		
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านป้าย ประชาสัมพันธ์		
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านวิทยุชุมชน		
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านเสียงตามสาย		
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านที่ประชุมหรือ		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
หนังสือถึงผู้ปกครอง		
๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผ่านผู้นำชุมชน		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับเด็กและผู้ปกครอง		
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง		
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง		
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความรู้ความสามารถเข้าใจจิตวิทยาเด็ก		
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่เด็กและผู้ปกครอง		
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการแก่เด็กและผู้ปกครอง		
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง		
๙. สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กับเด็ก		
สิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ		
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ		
๓. ความสะอาด ความเพียงพอของน้ำดื่ม น้ำใช้		
๔. ความสะอาดถูกสุขลักษณะของสถานที่เตรียมปรุงอาหาร		
๕. ความสะอาดและปลอดภัยของอุปกรณ์และภาชนะใส่อาหาร		
๖. ความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของตัวอาคาร		
๗. ความสะอาด และถูกสุขลักษณะของห้องน้ำ-สุขา		
๘. ความสะอาดและเพียงพอของสนามเด็กเล่น		
๙. ความมั่นคง แข็งแรง และความปลอดภัยของเครื่องเล่น		
๑๐. ความเป็นสัดส่วน และเพียงพอของพื้นที่ใช้สอย		
๑๑. ความสะอาดและเพียงพอของเครื่องใช้สำหรับเด็ก		
๑๒. แสงสว่าง และการระบายอากาศเพียงพอ		

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับบริการ การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้าน คุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

- | | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------|
| ๑. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| ๒. อายุ | () ต่ำกว่า ๒๑ ปี | () ๒๑-๓๐ ปี |
| | () ๓๑-๔๐ ปี | () ๔๑-๕๐ ปี |
| | () ๕๑-๖๐ ปี | () ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. อาชีพ | () ไม่ได้ประกอบอาชีพ | () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ |
| | () เกษตรกรรม | () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () ข้าราชการบำนาญ |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

๔. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| () ไม่ได้เรียนหนังสือ | () ประถมศึกษา |
| () มัธยมศึกษาตอนต้น | () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการการให้บริการ		
๑. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ		
๒. การให้คำแนะนำขั้นตอนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
๓. ความรวดเร็วในการติดต่อและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
๔. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ประสบสาธารณภัย		
๕. มีการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยทันต่อสถานการณ์		
๖. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
๗. มีความประทับใจในการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด		
๔. ขั้นตอนการให้บริการของโครงการฯ มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน		
ช่องทางการให้บริการ		
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันบรรเทาและสาธารณ ภัยผ่านทางเว็บไซต์		
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์		
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยผ่านทางเสียงตามสาย		
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยผ่านทางวิทยุชุมชน		
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยผ่านทางผู้นำชุมชน		
๖. การมีตู้แสดงความคิดเห็นการให้บริการด้านต่างๆ		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ		
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ		
๕. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ		
๖. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ		
๗. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย		
๘. การให้บริการที่เป็นธรรม ซื่อสัตย์ และทั่วถึง		
๙. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการช่วยเหลือ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ		
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ		
๓. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
๔. สภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้ และปลอดภัย		
๕. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
งานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นการรับบริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการในด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการโดยทั่วไป ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ท่านเลือก

- | | | |
|----------|----------------------------|-------------------------------------|
| ๑. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| ๒. อายุ | () ต่ำกว่า ๒๑ ปี | () ๒๑-๓๐ ปี |
| | () ๓๑-๔๐ ปี | () ๔๑-๕๐ ปี |
| | () ๕๑-๖๐ ปี | () ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. อาชีพ | () ไม่ได้ประกอบอาชีพ | () รับจ้างทั่วไป / ค้าขาย / ธุรกิจ |
| | () เกษตรกร | () ราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| | () นักเรียน/นักศึกษา | () ข้าราชการบำนาญ |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

๔. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| () ไม่ได้เรียนหนังสือ | () ประถมศึกษา |
| () มัธยมศึกษาตอนต้น | () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| () อนุปริญญา / ปวส. | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกตอบ

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการการให้บริการ		
๑. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ		
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ		
๓. การประชาสัมพันธ์หรืออธิบายเกี่ยวกับการบริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ		
๔. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ		
๕. การเข้าไปให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่ออยู่เสมอ		
๖. มีการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่ออย่างทั่วถึงและเพียงพอ		
๗. มีความประทับใจในการให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม		
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน		
ช่องทางการให้บริการ		
๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคติดต่อผ่านเว็บไซต์		
๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคติดต่อผ่านป้ายประชาสัมพันธ์หมู่บ้าน		
๓. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคติดต่อผ่านวิทยุชุมชน		
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคติดต่อผ่านเสียงตามสาย		
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการป้องกันควบคุมโรคติดต่อผ่านผู้นำชุมชน		
๖. การมีตู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับ		

การให้บริการ	ความคิดเห็น	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ผู้รับบริการ		
๒. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
๔. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามหรือให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ		
๕. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมารยาทดี และเต็มใจที่จะให้บริการ		
๖. การให้บริการที่ทั่วถึง		
๗. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ		
๒. มีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ		
๓. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ		
๔. สภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้ และปลอดภัย		
๕. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ		

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา











ประวัติผู้วิจัย

ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย

๑. ชื่อ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จักรแก้ว นามเมือง
๒. ตำแหน่ง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
๓. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา
๕๖๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

๔. ประวัติการศึกษา

- ๕.๒ ปริญญาตรี : วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ๕.๓ ปริญญาโท : การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก

๕. ผลงานทางวิชาการ

๕.๑ งานวิจัย

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๕๘) “พระพุทธศาสนาสิบสองปันนา : ประวัติศาสตร์วัฒนธรรม และความสัมพันธ์กับล้านนา” สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๕๙). “การพัฒนาและเสริมสร้างสุขภาวะผู้สูงอายุ โดยวิถีวัฒนธรรมเชิงพุทธ ในจังหวัดพะเยา” สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๖๐). “โรงเรียนผู้สูงอายุ : ต้นแบบการจัดการสุขภาวะและสวัสดิการผู้สูงอายุ” สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๖๑) “การเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มอารยธรรม ๕ เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

๕.๒ หนังสือ/ตำรา

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๕๖). จิตวิทยาสำหรับครู. พะเยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. ๒๘๖ หน้า.

๕.๓ บทความทางวิชาการ

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๕๘). “พระพุทธศาสนาสิบสองปันนา : ประวัติศาสตร์วัฒนธรรม และความสัมพันธ์กับล้านนา” รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๑ เล่ม ๒. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน. ๙ กันยายน ๒๕๖๐. หน้า ๕๔๒-๕๔๙.

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๕๙). “การพัฒนาและเสริมสร้างสุขภาวะผู้สูงอายุ โดยวิถีวัฒนธรรมเชิงพุทธ ในจังหวัดพะเยา” รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๑ เล่ม ๒. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน. ๙ กันยายน ๒๕๖๐. หน้า ๕๕๐-๕๕๙.

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๖๐) “โรงเรียนผู้สูงอายุ : ต้นแบบการจัดการสุขภาวะและสวัสดิการผู้สูงอายุ” รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๓. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน. ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒. หน้า ๑๙๔๑-๑๙๔๘.

ผศ.จักรแก้ว นามเมือง. (๒๕๖๑) “กระบวนการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมของชุมชนข อ ง ก ลุ่มอารยธรรม ๕ เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดี ในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๓. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน. ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒. หน้า ๑๙๕๙-๑๙๖๗.

ประวัตินักวิจัย

๑. ชื่อภาษาไทย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มงคลกิตติ์ โวหารเสาวภาคย์
ชื่อภาษาอังกฤษ : Assistant Professor Mongkhonkit Wohansouvpak

๒. รหัสประจำตัวนักวิจัย : ๔๕๑๑๐๐๑๙

๓. ตำแหน่ง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์

๔. หน่วยงานที่สังกัด : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตพะเยา
๕๖๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
โทร. ๐๙๔-๕๓๒๘๒๖๕
Email: narong๔๖๐๑@hotmail.com

๕. ประวัติการศึกษา

- ๕.๑ เปรียญธรรม : เปรียญธรรม ๗ ประโยค
๕.๒ ปริญญาตรี : ศึกษาศาสตรบัณฑิต (มัธยมศึกษา :วิชาเอกสังคมศึกษา)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
ศึกษาศาสตรบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
๕.๓ ปริญญาโท : การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก

๖. สาขาวิชาที่มีความชำนาญหรือมีทักษะความสามารถพิเศษ

- ๖.๑ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นบ้าน
๖.๒ ภาษาบาลี
๖.๓ พุทธศาสนา
๖.๔ การวิจัย

๗. งานวิจัย

๗.๑ หัวหน้าโครงการวิจัย : การศึกษาสภาพการดำเนินงานโครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครูมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๔๔)

๗.๒ ชุดโครงการวิจัย : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชาพระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา

หัวหน้าโครงการย่อยที่ ๑ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา (ส ๐๑๘, ส ๐๑๑๐, ส ๐๑๑๒) สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๑, ๒, ๓ (๒๕๔๕)

นักวิจัยโครงการย่อยที่ ๓ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนา (ส ๐๔๘, ส ๐๔๑๐, ส ๐๔๑๒) สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๔, ๕, ๖ (๒๕๔๕)

หัวหน้าโครงการย่อยที่ ๒ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาพระพุทธศาสนาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (๒๕๔๗)

นักวิจัยโครงการย่อยที่ ๔ : การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชา พระพุทธศาสนาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (๒๕๕๗)

๗.๓ หัวหน้าโครงการวิจัย : ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการของงาน ทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (๒๕๕๗)

๗.๔ หัวหน้าโครงการวิจัย : แนวทางการพัฒนาสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (๒๕๕๘)

๗.๕ นักวิจัย : การอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาแพทย์พื้นบ้าน เพื่อการดูแลสุขภาพ ตำบล ห้วยแก้ว อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา (๒๕๕๑)

๗.๖ นักวิจัย : วิเคราะห์บันทึกพบสาแพทย์พื้นบ้าน (หมอเมือง) ตำบลห้วยแก้ว อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา (๒๕๕๔)

๗.๗ นักวิจัย ชุดโครงการวิจัย : โครงการเสริมสร้างสุขภาวะและการเรียนรู้ตามแนว พระพุทธศาสนา (๒๕๕๘)

๗.๘ นักวิจัย : การศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์ชีวิตในการเสริมสร้างสุขภาวะของผู้สูงอายุ ตามแนวพระพุทธศาสนา ในจังหวัดพะเยา (๒๕๕๙)

๗.๙ หัวหน้าโครงการวิจัย : โรงเรียนผู้สูงอายุ : หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน (๒๕๖๐)

๗.๑๐ นักวิจัย แผนงานวิจัย : การพัฒนาและเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ของกลุ่มอารยธรรม ๕ เชียง กับการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในกลุ่มน้ำโขง (๒๕๖๑)

๗.๑๑ หัวหน้าโครงการวิจัย : โรงเรียนผู้สูงอายุ : องค์ประกอบ รูปแบบ การพัฒนา หลักสูตรและกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะผู้สูงอายุ (๒๕๖๑)

๗.๑๒ นักวิจัยโครงการวิจัย : รูปแบบการพัฒนาพื้นที่และกิจกรรมเพื่อการพำนักระยะยาว (Long Stay) สำหรับผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา (๒๕๖๒)

๗.๑๓ หัวหน้าโครงการวิจัย : การวิเคราะห์จารึกประวัติศาสตร์เมืองพะเยา (๒๕๖๒)

๘. ตำรา

คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เขียนร่วม, **การบริหารและการ ประกันคุณภาพการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เขียนร่วม, **พุทธวิธีการสอน**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

คณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เขียนร่วม, **มนุษย์กับสังคม**, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).