



## รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดสตูลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงพัฒนา ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้าน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงพัฒนา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสตูลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงพัฒนา คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงพัฒนา ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสตูลนคร

# บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จำนวน ๓๖๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มยกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชากรทั้งหมด จำนวน ๖,๘๘๖ คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ผลการศึกษา

๑. โดยภาพรวมรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ ๙๖.๓

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔) งานด้านโยธา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓) และงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ (เรื่องความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๕ รองลงมา คือ งานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร แยกตามงานบริการ

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้ บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ โดยขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖

งานด้านโยธา ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ โดยขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖

งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

## สรุปผลการประเมินตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ

### ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### ความพึงพอใจจากงานบริหาร

๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔
๓. งานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓
๔. งานด้านจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑

#### ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕
๒. ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔
๔. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓

ในภาพรวมทั้งงานบริการทั้ง ๔ งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตง วัฒนา อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ ๑๐

#### ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### คะแนนคุณภาพการให้บริการ

- |   |          |
|---|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป | ระดับ ๑๐ |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๙๕                   | ระดับ ๙  |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๙๐                   | ระดับ ๘  |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ ๘๕                   | ระดับ ๗  |

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

ไม่เกินร้อยละ ๘๐

ระดับ ๖

ไม่เกินร้อยละ ๗๕

ระดับ ๕

ไม่เกินร้อยละ ๗๐

ระดับ ๔

ไม่เกินร้อยละ ๖๕

ระดับ ๓

ไม่เกินร้อยละ ๖๐

ระดับ ๒

ไม่เกินร้อยละ ๕๕

ระดับ ๑

ไม่เกินร้อยละ ๕๐

ระดับ ๐

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ซ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ ๑	บทนำ
	ที่มาและความสำคัญ
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา
	ขอบเขตของการศึกษา
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
	นิยามศัพท์เฉพาะ
บทที่ ๒	การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	กรอบแนวคิดในการวิจัย
	ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการศึกษา
	สถานที่ดำเนินการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ ๔</b>	
<b>ผลการศึกษา</b>	๓๔
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๔
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี	๓๖
<b>บทที่ ๕</b>	
<b>สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ</b>	๔๖
สรุปผลการศึกษา	๔๖
อภิปรายผล	๔๘
ข้อเสนอแนะ	๔๙
<b>บรรณานุกรม</b>	๕๑
<b>ภาคผนวก</b>	๕๔
แบบสอบถาม	

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๘
๒.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๙



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
๒.๑	เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน	๒๑
๒.๒	ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาตงวัฒนา	๓๐
๔.๑	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	๓๔
๔.๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาตงวัฒนา ในภาพรวมตามงานบริการ	๓๖
๔.๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาตงวัฒนา ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ	๓๗
๔.๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาตงวัฒนา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๓๘
๔.๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาตงวัฒนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๐
๔.๖	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาตงวัฒนา งานด้านโยธา	๔๒
๔.๗	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาตงวัฒนา งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๔๔

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ที่มา และความสำคัญ

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ที่กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ในการปฏิบัติงานที่ของส่วนราชการ ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๕) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น โดยมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการบูรณาการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน เบอร์ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในการปกครองตนเอง โดยกำเนิดกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะในปัจจุบันการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนาประเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบให้ชุมชนท้องถิ่นมีการขยายตัว เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น ทางด้านการค้า การลงทุน การบริการ จนการจ้างงาน เธอจะได้เจอกันก็คือปัญหาด้านการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสาธารณสุข การเคหะและชุมชน และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เป็นต้น ไม่ต้องการการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองในบทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกับน้อยลงด้วยข้อกำหนดด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นและความสำคัญต่อประชาชนมากขึ้น

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะครอบคลุมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ การให้บริการประชาชนทางด้านคุณภาพและปริมาณไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เช่น บริการการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมู่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น การบริหารส่วนตำบลต้องขยายการให้บริการประชาชนในพื้นที่ให้ครอบคลุมมากที่สุด เล่นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี มีผลบังคับใช้วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๓๙) ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีหมู่บ้านในเขตปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านนาทุ่งใหญ่ หมู่ ๑, บ้านโพธารามใหญ่ หมู่ ๒, บ้านดอนตู หมู่ ๓, บ้านปungน้อย หมู่ ๔, บ้านปungใหญ่ หมู่ ๕, บ้านนาตงน้อย หมู่ ๖, บ้านป่าผาง หมู่ ๗, บ้านบึงศาลา หมู่ ๘, บ้านโพธารามน้อย หมู่ ๙, บ้านปungวัฒนา หมู่ ๑๐, บ้านโพธารามกลาง หมู่ ๑๑ และบ้านโพธารามใหญ่ หมู่ ๑๒

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จึงมีความสำคัญยิ่ง พบเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ต่อบริการต่างๆ เลยนอกจากจะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนแล้วยังแสดงถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

## ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

งานบริการ ๔ งาน ประกอบด้วย

- ๑) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) งานด้านโยธา
- ๔) งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

คุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านซึ่งทางการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
  ๑. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๖,๘๘๖ คน

๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๓๖๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ดังนี้

๑. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกรอบในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ในการบริหารจัดการงานด้านต่างๆขององค์กร ไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

๒. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ สามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๓. ประโยชน์เชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากการให้บริการตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี โดยได้รับผลจากงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรมนั้น

๓. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ตามงานบริการหรือโครงการ/กิจกรรม รวมถึงวิทยากรโครงการ/กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จัดให้บริการแก่ประชาชน

## บทที่ ๒

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. กรอบแนวคิดในการวิจัย
๕. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาด้านการให้บริการซึ่งมีผู้เกี่ยวข้อง ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p.๔๓๗ อ้างถึงนายวันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐, หน้า ๖) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสถานประกอบการจากการเข้าไปใช้บริการในสถานประกอบการ

เชลลี (Shelly, ๑๙๗๕) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ๒ แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก หรือมีความรู้สึกมากขึ้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

คูลเลน (Cullen, ๒๐๐๑, p.๖๖๔) ได้ให้คำจำกัดความ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับคุณลักษณะในการให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้รับจากการใช้บริการทุกประเภท ซึ่งนำไปสู่การสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒, p.๑๒๘) ให้ความหมายความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าลูกค้าได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พอใจ

สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑ หน้า ๑๐) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไป และตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจแล้วมีความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๕๔ หน้า ๑๗๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นภาวะการแสดงออกถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพและการรับรู้สิ่งนั้นๆ

จากความหมายและคำกำหนดความของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หรือเรื่องราวต่างๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีมากน้อยแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจ ที่เกิดจากความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการหรือแรงจูงใจ โดยการเปรียบเทียบผลจากการให้บริการกับความคาดหวัง ดังนั้น ทฤษฎีด้านความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องกับทฤษฎีด้านแรงจูงใจ และทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่ง อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (๒๕๔๓) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

#### ๑. ทฤษฎีแรงจูงใจ

มนุษย์มีความต้องการในด้านต่างๆ โดยจะเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม การยอมรับคุณค่าของตนเองจากกลุ่ม และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป (๒๕๔๓) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

โดยแรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เช่น การยอมรับความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่ก็มีปัจจัยขัดขวางความพึงพอใจ คือ ปัจจัยการบริหารจัดการในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg) ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ก็คือ ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ (ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland)

## ๒. ทฤษฎีความคาดหวัง

แรงจูงใจว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และผลลัพธ์ที่จะได้รับการทำงำนนั้น โดยการประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วถึงปฏิบัติ ดังนั้น มนุษย์จะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งที่ปรารถนา (ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom)

กรณีการบริโภคสินค้าหรือบริการ ความคาดหวังของผู้บริโภค หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นจากการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๘, p.๑๖) ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กลุ่มประชากร และประสบการณ์ในการรับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖) เช่น ลูกค้านำทราบว่าไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘: พิมพ์ เมฆสวัสดิ์, ๒๕๔๙)

๑. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
๒. ราคาบริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่าย
๓. สถานที่บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งทำเลที่ตั้งและมีสถานที่บริการอย่างทั่วถึง
๔. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอยากใช้บริการ
๕. ผู้ให้บริการ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่วางนโยบายการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่พร้อมให้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ
๖. สภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากขึ้น สภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ



๗. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกมาเป็นระดับมากน้อย โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ตัวผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่ให้บริการ การแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ โดยสามารถประเมินจากความรู้สึกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งความรู้สึกของคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ นอกเหนือจาก ความคิดและพฤติกรรม (Allport, ๑๙๓๕) โดยความรู้สึกจะส่งผลต่อทัศนคติ เช่น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความเห็นใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ ความกลัว และรังเกียจ ส่วนความคิด เป็นการแสดงทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี จากการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ ความหลากหลายของบริการ ทัศนคติความสนใจของผู้ให้บริการ การแนะนำบริการ คุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย สำหรับพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลด้วยเหตุนี้การประเมินความพึงพอใจจึงต้องคำนึงถึงหลักของการวัดทัศนคติ (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, ๒๕๕๑) ได้แก่ ๑) สิ่งเร้าหรือสิ่งที่ต้องการทำเพื่อกระตุ้นให้แสดงกิริยาออกมา ๒) ทิศทางทัศนคติต้องเป็นเส้นตรงต่อเนื่องกันลักษณะซ้ายไปขวา และบวกไปลบ ๓) ความเข้มของทัศนคติ กิริยาและความรู้สึกที่ต้องแสดงออกต่อสิ่งเร้า มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกันไป เช่น ชอบมาก ชอบน้อย เป็นต้น

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้คนยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดี ความสะดวกสบาย และการใช้ชีวิตที่รวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การบริการจึงมีความสำคัญ โดยมีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ความหมายของการบริการ หลักของการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

### ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน แปลว่า การปฏิบัติ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น โรงแรมนี้บริการลูกค้าดีมาก การบริการลูกค้าของบริษัทเราตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสะดวกสบายและให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔)

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยวิธีการหลากหลายเพื่อให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็ถือเป็นการบริการ

คอตเลอร์ และ เคลเลอร์ (Kotler & Keller, ๒๐๑๒) การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ เช่น ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวดี บุคลิกดี พุดจาดี เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน การบริการมีความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใดที่ไหน อย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ โดยการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

## หลักของการบริการ

ในการบริการผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงหลักในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังนี้ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๓)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่บริการที่จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ ละยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องมีความเหมาะสมกับต้นทุนและไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องหรือความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอด้วยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเสมอภาคที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และต้องมีความประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รวมทั้งต้องสะดวกสบายและรวดเร็ว

## คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารของภาครัฐ โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ชัชวาล ทัดศิวิชัย, ๒๕๕๔)

การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วเป็นเรื่องที่ยาก เพราะธรรมชาติของงานบริการมีความไม่แน่นอน จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก แต่อย่างไรก็ตามสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์ประกอบ ๒ ส่วน ดังนี้ (Gronroos, ๒๐๐๐)

๑. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

๒. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่

ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ คุณภาพทั้งสองด้านสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด หากผลการเปรียบเทียบ พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือสอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ผู้บริการประเมินคุณภาพการให้บริการได้ว่าดีหรือไม่ดี

การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะต่างๆ ของการบริการ (Steve & Cook, ๑๙๙๕, p.๕๓) ได้แก่ การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ คุณภาพการให้บริการทั้งระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการรับบริการ ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับ รวมถึงการยกย่องชมเชยในการบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และความรวดเร็วในการให้บริการ

### การวัดความพึงพอใจจากการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องนำกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและบอกต่อในคุณภาพการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘)

๑. ด้านผู้ให้บริการ การจัดบริการให้แก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง มีดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ โดยรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ ความน่าเชื่อถือ ความเต็มใจบริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

๑.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ โดยการบริการจะดีเพียงใดนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในงานของตน ซึ่งทำให้เกิดความทุ่มเททำงานและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ด้านผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังจากการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักและจัดให้มีอย่างเพียงพอ เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น

๒.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จากการทำงานด้วยความเต็มใจ พุ่มเท ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการสูงขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น

การวัดผลความพึงพอใจในการบริการ เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบผลของการให้บริการ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และมีความต้องการอย่างไร หรือมีปัญหาอะไรบ้างในการใช้บริการ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ และเกิดประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นการวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากบริการ รวมทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการและการเสนอให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการผ่านกระบวนการบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะประเมินผู้ให้บริการว่ามีการดำเนินการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหลักการวัดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถประเมินจากการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ดังนั้น สามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, ๒๕๓๔, หน้า ๓๙)

๑. สังเกตเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการสังเกตพฤติกรรมก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังรับบริการ เช่น สังเกตจากการพูด สีหน้า กิริยาท่าทาง ความถี่ในการมารับบริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการจูงใจให้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

๓. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง ทำโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยข้อความคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ จากการบริการที่ได้รับ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

แบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจเป็นมาตรวัดทัศนคติ (attitude scale) ที่เรียกว่า มาตรฐานประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งเป็น ๕ ประเภท ได้แก่ มาตรวัดแบบแบ่งกลุ่มคำตอบ มาตรวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert scale) มาตรวัดแบบใช้คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน มาตรวัดแบบให้คะแนนมากกว่าหรือน้อยกว่า และมาตรวัดแบบแบ่งคะแนนรวม ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะตัวแปรภาวะสันนิษฐานและข้อจำกัดของการศึกษา (สุวิมล ทิรگانนท์, ๒๕๕๗)

## บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการประชาชนหรือการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน โอนให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ และผลการให้บริการ (ปรัชญา เวสารัชช์, ๒๕๔๐) รัฐบาลจะให้บริการแก่ประชาชนได้ในวงกว้าง แต่หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจะให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน ดังนั้น การบริการในท้องถิ่นจึงเน้นคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดการบริการแก่ประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ ภายใต้หลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะ ดังนี้ (Millet, ๑๙๕๔)

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ทุกคนสามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียม ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลา จะถือว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิผล คือ ประชาชนไม่พึงพอใจบริการนั่นเอง

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะหยุดเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน แสดงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๖. ผู้ให้บริการสาธารณะต้องวางตัวเป็นกลาง หมายถึง ให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ มีกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

สรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ ๑) กระบวนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ๒) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนจากช่องทางการให้บริการ และความเพียงพอของบริการ รวมถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และ ๔) สภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น สถานที่มีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะวัดจากคุณภาพการให้บริการโดยให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน ขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งความถูกต้องเหมาะสม ความรวดเร็วในการบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ การแจ้งช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ กิริยามารยาท ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ทุ่มเท และความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกันด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เอกสารความรู้ ประกอบกิจกรรม และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

สำหรับการศึกษาค้นคว้า จะวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยมาตรวัดแบบลิทเคอร์ท เนื่องจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจไม่ใช้การสัมภาษณ์ และข้อคำถามมีลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

### **บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล**

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีลักษณะเป็นภารกิจที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นและสามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ได้แก่ สวัสดิการของคนในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

รัฐบาลกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งมีภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ๗ ด้าน ดังนี้

๑. ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ๑) จัดให้มีและการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ๒) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ๓) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

๔) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ๕) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ ๖) การสาธารณสุขการ และ ๗) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

๒. ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ๑) การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ๒) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ๓) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ๔) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๕) การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ ๖) การจัดการศึกษา ๗) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ๘) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๙) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ๑๐) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล ๑๑) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ๑๒) การส่งเสริมกีฬา ๑๓) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ๑๔) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ ๑๕) การจักให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๓. การกิจด้านกาจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ ๑) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ๓) การผังเมือง ๔) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย การอนามัยโรงมโหรศพและสาธารณสถานอื่น ๕) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ๖) การควบคุมอาคาร และ ๗) การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. การกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ได้แก่ ๑) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ๒) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ๓) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ๔) ให้มีตลาด ๕) ส่งเสริมการท่องเที่ยว ๖) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ๗) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ ๘) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน และ ๙) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๕. การกิจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ๑) การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย และ ๓) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖. การกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ ๑) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ ๒) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๗. ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ ๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (๒๕๖๔) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จากภารกิจของงานการให้บริการ ๕ งาน ในภาพรวมทุกภารกิจของประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๒ โดยแบ่งเป็น งานที่ ๑) โครงการพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓ งานที่ ๒) ด้านการศึกษา: คุณภาพการจัดการด้านการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล ๓ ในสังกัดเทศบาล มีความพึงพอใจมากที่สุดคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๔ งานที่๓) ด้านการสาธารณสุข: การให้บริการสาธารณสุขเชิงรุก มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๒ และงานที่๔) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม: มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (๒๕๖๔) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๕ งาน บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกงานบริการประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า งานที่๑) งานด้านแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ งานที่๒) งานด้านกู้ชีพกู้ภัย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ งานที่๓) งานด้านการบริการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ งานที่๔) งานด้านการบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖๑ และงานที่๕) งานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (๒๕๖๔) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน ๕ งาน บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกงานบริการประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการงานบริการจะทั่เบียนพาณิชย์ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๘๐ อันดับ ๒ คือ การให้บริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๖๐ อันดับ ๓ คือ การขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร และการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๖๐ เท่ากัน ละอันดับ ๕ การให้บริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๔๐ สำหรับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๙๖ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๘๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๒๘

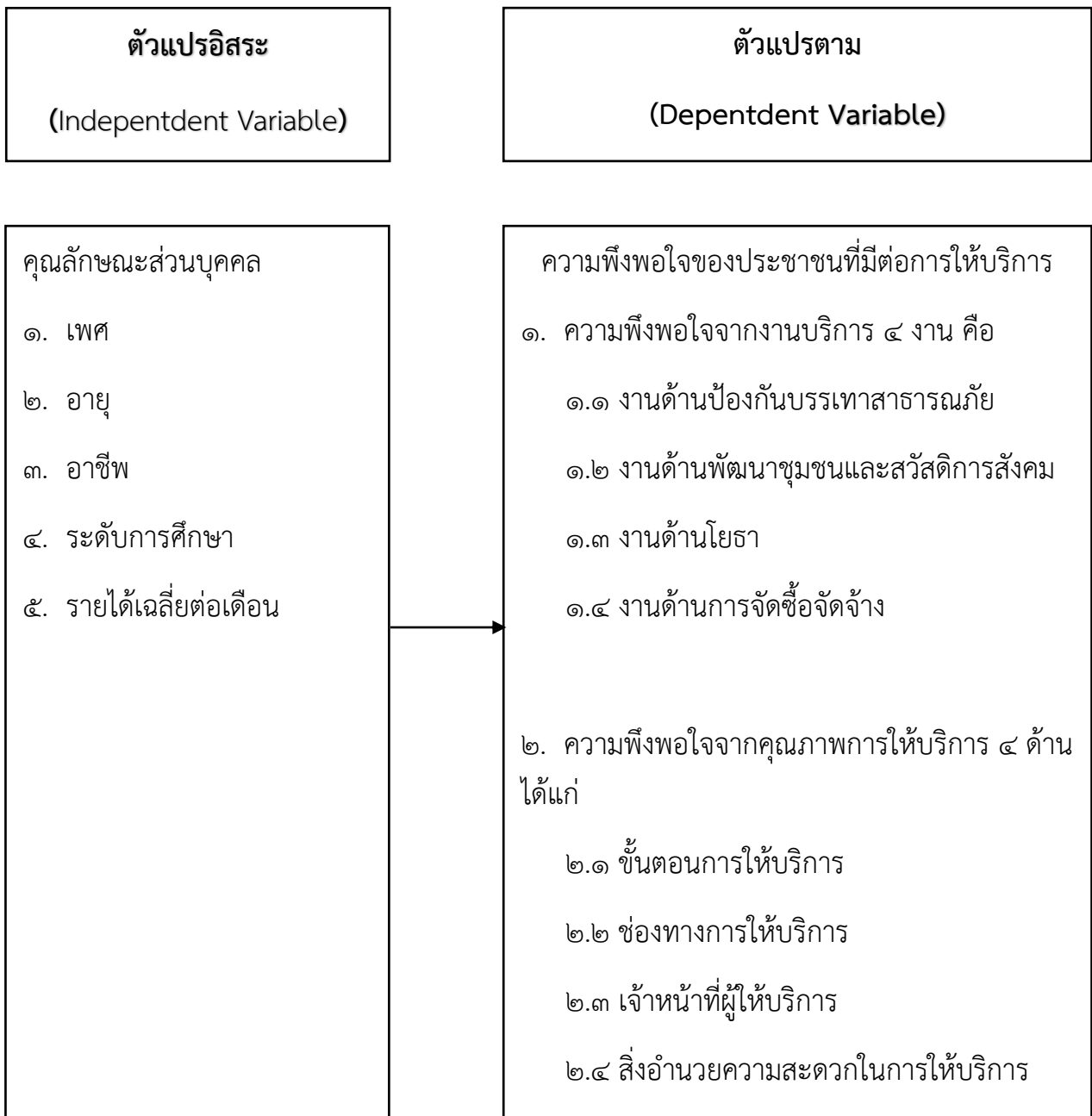
มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรม อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จากภารกิจ ๕ ด้าน ๒ โครงการ พบว่า ในภาพรวมภารกิจการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ ๗๐.๒ รองลงมา คือ การจดทะเบียนพาณิชย์ บริการสาธารณสุข บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และปัญหาและความต้องการของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่นร้อยละ ๖๗.๖, ๖๕.๓, ๖๒.๘ และ ๖๑.๘ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลางคะแนนเฉลี่ย ๓.๑๖ (ร้อยละ ๖๓.๑) โดยโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงก่อสร้าง และโครงการคลองประมงรวมใจต้านภัยโรคไข้เลือดออกผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๑.๖ และ ๖๓.๑ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ (ร้อยละ ๙๗.๖๒) คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕) และทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๘๘ - ๔.๘๙ ส่วนความพึงพอใจตามประเภทงาน พบว่า ทุกงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ งานทะเบียน งานบริการด้านขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ งานทะเบียน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง ควรทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ค่าธรรมเนียม และเอกสารที่ใช้ งานด้านภาษีควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมมากขึ้น งานบริการสาธารณสุข ควรมีกิจกรรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพอนามัยมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมพันทมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๕๘) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลนครอุดรธานี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ (ร้อยละ ๙๑.๔๐) เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานบริการ พบว่า ทุกหน่วยงานประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยบริการของกองการแพทย์ บริการของห้องสมุดประชาชน และบริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๕๘ รองลงมา คือ การให้บริการของสถานธนาณูปถัมภ์ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ ลำดับถัดมา คือ การให้บริการของสำนักการช่าง บริการของห้องฟ้าจำลอง บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม บริการของสำนักการคลัง และลำดับสุดท้ายเป็นบริการของพิพิธภัณฑ์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖, ๔.๕๕, ๔.๕๔, ๔.๕๓ และ ๔.๕๒ ตามลำดับ สำหรับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๖

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการบริการของแต่ละบุคคล และการรับรู้คุณภาพการให้บริการซึ่งสะท้อนได้จากลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังภาพที่ ๒.๑



ภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

# ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี



ภาพที่ ๒.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา, ๒๕๖๕

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ประกอบด้วย สภาพทั่วไปการปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน สภาพสังคม สภาพทางเศรษฐกิจและงานบริการเพื่อรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง , ๒๕๖๔ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา, ๒๕๖๕) ดังนี้

## ๑. สภาพทั่วไป

ตำบลนางตงวัฒนาเป็นตำบลที่มีหมู่บ้านในปกครอง จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน โดยได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนางตงวัฒนา อำเภอโพพนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๓๙ ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

### ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลนางตงวัฒนา ตั้งอยู่เลขที่ ๒๗๑ หมู่ที่ ๔ บ้านป่งน้อย ตำบลนางตงวัฒนา อำเภอโพพนาแก้ว จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอโพพนาแก้วมาทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามทางหลวงชนบทหมายเลข ๒๐๑๓ ระยะทางประมาณ ๓ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออก ระยะทางประมาณ ๔๐ กิโลเมตร มีพื้นที่โดยประมาณ ๔๓,๗๕๐ ไร่ หรือประมาณ ๗๐ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่น ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดกับตำบลโคกก่อง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลบ้านโพ อำเภอโพพนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลนาแก้ว อำเภอโพพนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

### ภูมิประเทศ/ภูมิอากาศ

ภูมิประเทศของตำบลนางตงวัฒนา ลักษณะโดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ลาดเอียงจากทิศเหนือสู่ทิศใต้ พื้นที่บางส่วนด้านทิศใต้ติดกับหนองหารและบึงคัน และมีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ

ภูมิอากาศของตำบลนางตงวัฒนาเป็นแบบลมมรสุมเขตร้อน แบ่งเป็น ๓ ฤดู ฤดูร้อน เริ่มจากกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ท้องฟ้าโปร่งอากาศร้อนถึงร้อนจัด แห้งแล้ง บางครั้งมีอากาศเย็น และเกิดพายุฝนฟ้าคะนอง ลมกรรโชกแรง และอาจมีลูกเห็บตก ฤดูฝนช่วง เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม และฤดูหนาวช่วงเริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์มีสภาพอากาศแห้ง และหนาวเย็นมากในเดือนมกราคม

### ทรัพยากรธรรมชาติ

๑) ทรัพยากรป่าไม้ มีป่าไม้เหลือค่อนข้างน้อยซึ่งอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ สภาพป่าในปัจจุบันเป็นป่าเสื่อมโทรม ส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ ได้แก่ ไม้เต็งรัง ไม้แดง และพันธุ์ไม้ขนาดเล็ก ปัจจุบันพื้นที่ป่าถูกทำลายมากขึ้น เนื่องจากการขยายเขตที่อยู่อาศัยและการทำเกษตรกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำสวนยูคาลิปตัส การทสวนยางพารา และไร่มันสำปะหลัง

๒) ทรัพยากรดิน สภาพดินโดยทั่วไปทางตะวันออกของตำบลเป็นดินลูกรัง ไม่สามารถกักเก็บน้ำได้ จึงไม่เหมาะแก่การทำเกษตร

๓) ทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติหลายสาย ได้แก่ ห้วยตง ห้วยซึ ห้วยเหือ ห้วยคำไหล ห้วยแฮด ลำน้ำก่า ห้วยหนองโสกหมู และห้วยน้อย โดยแหล่งน้ำเหล่านี้ใช้ประโยชน์เพื่อทำการเกษตร อาทิ ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ แต่ปริมาณน้ำค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นซึ่งเป็นแหล่งน้ำใต้ดิน ได้แก่ บ่อน้ำตื้น บ่อน้ำบาดาล ฝาย และอ่างเก็บน้ำ ซึ่งใช้อุปโภคบริโภคในฤดูแล้ง แต่ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ

## ๒. ข้อมูลด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น

### การบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี มีโครงสร้างการบริหาร ๒ ด้าน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย ๑) ฝ่ายนิติบัญญัติ จำนวน ๒๔ คน ประกอบด้วย ประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาฯ เลขานุการสภาฯ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒๐ คน ๒) ฝ่ายบริหาร จำนวน ๔ คน ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกฯ ๒ คน และเลขานุการนายกฯ ๑ คน

ฝ่ายการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอัตรากำลังจำนวน ๒๕ คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานจ้าง ได้แก่ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานปลัด จำนวน ๖ คน กองคลัง จำนวน ๔ คน กองช่างจำนวน ๖ คน กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน ๕ คน และกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๓ คน

### เขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งพื้นที่การปกครอง ออกเป็น ๑๒ หมู่บ้าน ประชากรจำนวน ๖,๘๘๖ คน ครั้วเรือนจำนวน ๒,๖๔๒ ครั้วเรือน ดังตารางที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครั้วเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครั้วเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๑	นาตงใหญ่	๔๑๕	๔๖๒	๘๗๗	๓๒๒
๒	โพนแคใหญ่	๑๕๕	๑๓๔	๒๘๘	๑๐๔
๓	ดอนตู	๑๔๑	๑๒๙	๒๗๐	๘๙
๔	ปุงน้อย	๕๐๑	๔๙๐	๙๙๑	๓๗๘

ตารางที่ ๒.๑ เขตการปกครองแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครั้วเรือน (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
๕	ปungใหญ่	๓๖๑	๓๘๕	๗๔๖	๓๑๗
๖	นาตงน้อย	๒๒๘	๒๒๒	๔๕๐	๑๖๔
๗	ป่าวาง	๔๒๓	๔๓๓	๘๕๖	๒๖๐
๘	บึงศาลา	๒๕๓	๒๔๔	๔๙๗	๑๕๐
๙	โพนแค่น้อย	๑๖๖	๑๖๔	๓๓๐	๑๘๐
๑๐	ปungวัฒนา	๔๑๙	๔๑๑	๘๓๐	๓๐๓
๑๑	โพนแคกลาง	๑๘๗	๑๙๘	๓๘๕	๑๓๗
๑๒	โพนนาแก้ว	๒๐๒	๑๗๐	๓๗๒	๒๒๘
รวม		๓,๔๕๐	๓,๔๓๖	๖,๘๘๖	๒,๖๔๒

ที่มา : สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง, ๒๕๖๕

### ๓. โครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

#### การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ครบทุกหมู่บ้าน โดยมีครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ร้อยละ ๙๘

#### การประปา

ครัวเรือนใช้น้ำประปาจากระบบประปาหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน จำนวน ๒๑ แห่ง โดยครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบล

#### การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอกชน และมีโทรศัพท์สาธารณะบริการตามจุดต่างๆ ได้แก่ บ้านนาตงใหญ่ หมู่ ๑ และบ้านปungน้อย หมู่ ๔ ซึ่งอยู่ในสภาพทรุดโทรมใช้การไม่ได้ ส่วนใหญ่ประชาชนใช้โทรศัพท์มือถือในการติดต่อกัน ส่วนบริการไปรษณีย์และการขนส่งพัสดุ ใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์ประจำตำบลสาขาท่าบลนาตงวัฒนา ที่บ้านนาตงใหญ่ หมู่ ๑

#### การคมนาคม

เส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา กับพื้นที่อื่นที่เป็นถนนลาดยาง ๓ สาย ถนนระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลาดยาง ๒ สาย ถนนลูกรัง ๒๙ สาย ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต ๑๒ สาย และสะพานคอนกรีต ๓ แห่ง

สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวในการพักผ่อนหย่อนใจ ประตุน้ำสุรัสวดี ที่บ้านบึงศาลา หมู่ ๘ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม วัดป่าโนนขุมเงิน ที่บ้านนาตงน้อย หมู่ ๖

#### ๔. สภาพทางสังคม

ประชาชนในตำบลนาตงวัฒนา เป็นชาวไทยเชื้อซึ่งอพยพมาจากประเทศลาว โดยยังคงรักษาวิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี ความเป็นอยู่ที่สืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน ใช้ภาษาพูดเป็นภาษาถิ่นไทยเชื้อ และนับถือศาสนาพุทธร้อยละ ๙๘ ดังนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีต่างๆ อาทิ ประเพณีวันขึ้นบ้านใหม่ ประเพณีบุญเทศน์มหาชาติ ประเพณีวันสงกรานต์ และประเพณีบุญประจำปีต่างๆ ตลอดจนประเพณีในวันสำคัญทางศาสนา เช่น ประเพณีวันเข้าพรรษา ประเพณีวันออกพรรษา

##### ด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน ๔ แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน ๓ แห่ง
ศูนย์การเรียนนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	จำนวน ๑ แห่ง
ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	จำนวน ๒ แห่ง

##### ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน ๑ แห่ง
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานหมู่บ้าน	จำนวน ๑๑ แห่ง
อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	จำนวน ๑๔๕ คน
กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพตำบลนาตงวัฒนา	จำนวน ๑ กองทุน

##### ด้านกีฬาและนันทนาการ

ลานกีฬา	จำนวน ๑ แห่ง
สนามกีฬา	จำนวน ๓ แห่ง
ศูนย์กีฬาเยาวชนประจำหมู่บ้าน	จำนวน ๑๑ แห่ง

##### ด้านความปลอดภัยและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถดับเพลิง	จำนวน ๑ คัน
รถบรรทุกน้ำ (ความจุไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ ลิตร)	จำนวน ๑ คัน
รถกระเช้า	จำนวน ๑ คัน
เครื่องสูบน้ำ (แบบพญานาค)	จำนวน ๑ เครื่อง
รถพยาบาลฉุกเฉิน	จำนวน ๑ คัน
พนักงานดับเพลิง	จำนวน ๕ คน
ศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา	จำนวน ๑ แห่ง
อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	



## ๕. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทำการเกษตร ส่วนที่เหลือเป็นอาชีพค้าขาย รับจ้าง เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และรับราชการ

### ด้านการเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา พันธุ์ข้าวที่นิยมปลูกกันมากที่สุดในการทำนาปี คือ ข้าวพันธุ์หอมมะลิ และข้าวเหนียวพันธุ์กรมการข้าว ส่วนนอกฤดูการทำนาก็ปลูกข้าวโพด ปลูกพืชผัก เช่น มะเขือเทศ พริก ผักต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ เป็นต้น รวมทั้งมีการทำประมงขนาดเล็ก เป็นการหาปลาในหนองหาร ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริโภคในครัวเรือน บางส่วนที่เหลือก็จำหน่าย

### ด้านการพาณิชย์กรรม/อุตสาหกรรม

ธนาคาร	จำนวน ๒ แห่ง
ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน ๓๕ แห่ง
ร้านเสริมสวย/ร้านตัดผมชาย	จำนวน ๖ แห่ง
ร้านอาหาร	จำนวน ๑๑ แห่ง
ร้านวัสดุก่อสร้าง	จำนวน ๒ แห่ง
ร้านจำหน่ายอุปกรณ์การเกษตร	จำนวน ๓ แห่ง
ปั้มน้ำมัน (หัวจ่ายอัตโนมัติ)	จำนวน ๒ แห่ง
ปั้มน้ำมัน (แบบหลอด)	จำนวน ๙ แห่ง
โรงสีข้าว	จำนวน ๓๒ แห่ง

นอกจากนี้ก็มีการรวมกลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น กลุ่มผ้าทอมือ ผ้าลายมุก ผ้าลายสวัต กลุ่มจักสานไม้ไผ่ เป็นต้น

### ด้านแรงงาน

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชากรที่มีอายุ ๑๕-๖๐ ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ ๘๕ เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนระดับจังหวัดคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๘ แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร นอกจากนี้มีประชากรอายุ ๒๕-๕๐ ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ เป็นช่างไม้ ช่างปูน

## ๖. การกิจให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยมีภารกิจอยู่ ๗ ด้าน คือ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ๖) ด้านศิลปวัฒนธรรม อาริตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๗) ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จากภารกิจดังกล่าว ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการ ๔ งาน ดังนี้

### ๖.๑ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน มีบทบาทภารกิจในการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาภัยต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับมีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตท้องถิ่นของตน โดยต้องใช้ความรู้ทางเทคนิคหรือความรู้ทางวิชาการ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมไปถึงภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โดยมีการปฏิบัติงาน ๒ ด้าน คือ ๑) ด้านการปฏิบัติ ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การตรวจตรารับแจ้งเหตุ เช่น อัคคีภัย วาตภัย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและบรรเทาความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การเฝ้าระวัง และฝึกซ้อมการรับมือกับเหตุร้ายรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการดำเนินการป้องกันเชิงรุกก่อนเกิดเหตุการณ์ขึ้น การจัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ และยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ ๒) ด้านการบริการ เป็นการให้คำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ เช่น อปพร. อาสาสมัครของชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง รวมถึงการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นด้วยตนเอง

จากที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ได้ปฏิบัติภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยให้บริการประชาชนในการป้องกันและระงับภัยต่างๆ เช่น น้ำท่วม วาตภัย ภัยแล้ง อัคคีภัย เพื่อลดอันตรายและความเสียหายที่เกิดจากภัย การรักษาและบำรุงขวัญประชาชนรวมถึงทรัพย์สินของประชาชน นอกจากนี้ยังมีการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมของภารกิจ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงให้บริการและลดอันตรายและความเสียหายจากภัยต่างๆ ต่อไป

## ๖.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมการกีฬา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น กิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น ๓ งาน คือ ๑) งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการสังคม ด้านสุสานและฌาปนสถาน ด้านพัฒนาชุมชน ด้านการจัดระเบียบชุมชน ด้านการกีฬาและสันทนาการ ๒) งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ประชาชน ผู้ด้อยโอกาส (คนชรา คนพิการ ทูพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์) และ ๓) งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรีและเยาวชน สนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ได้เลือกภารกิจการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม อาทิ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเยาวชน การส่งเสริมอาชีพสตรี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ อาทิ การจัดสวัสดิการ การส่งเสริมอาชีพ การช่วยเหลือประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริการต่อไป

## ๖.๓ งานด้านโยธา

งานด้านโยธาเป็นหนึ่งในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญเพราะมีส่วนในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีขอบข่ายและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ ๑) งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางโครงการแผนงาน การก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้าง อาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ท่อระบายน้ำ และสิ่งติดตั้งอื่นๆ การซ่อมบำรุง รักษา วัสดุครุภัณฑ์ด้านงานโยธา งานซ่อมบำรุง ๒) งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่ด้านการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การควบคุมดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ต้นไม้ พันธุ์ไม้ การประดับ ตกแต่งอาคาร สถานที่ ๓) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับติดต่อประสานงานด้านสถานที่งานพิธีต่างๆ การควบคุมดูแลการติดตั้งเวที ป้าย การจัดบริเวณ งานไฟฟ้าแสงสว่างและเครื่องขยายเสียงของงานพิธี ระบบไฟฟ้าสำนักงาน อาคารราชการ โคมไฟถนน และงานวิศวกรรมจราจร ๔) งานวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบคำนวณรายละเอียดทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม วางโครงการและแผนงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม ควบคุมการก่อสร้าง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การให้คำปรึกษาแนะนำและบริการด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม

ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ได้มีการดำเนินการด้านโยธาในหลายส่วน อาทิ การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (เช่น การทำท่อระบายน้ำ ถนนคอนกรีต ไฟฟ้าสาธารณะ) การบำรุงรักษา สวนสาธารณะ รวมทั้งการออกใบอนุญาตสิ่งก่อสร้างต่างๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จึงให้มีการประเมินความพึงพอใจจากงานบริการด้านโยธาในภาพรวม ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปเป็น ข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

#### **๖.๔ งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง**

งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นงานบริการด้านหนึ่งของงานบริหารพัสดุ โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับการ จัดหาพัสดุ ตั้งแต่การทำแผน การจัดหาพัสดุ การเบิกจ่ายเงิน การบริหารสัญญา การควบคุมและการ จำหน่ายพัสดุ ภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่น ซึ่งการบริหารงานพัสดุเพื่อให้เกิดความรอบคอบและความมีประสิทธิภาพ จึงมีการดำเนินงานใน รูปของคณะกรรมการชุดต่างๆ ได้แก่ การเปิดซองสอบราคา การรับและเปิดซองประกวดราคา การ พิจารณาผลการประกวดราคา การจัดซื้อโดยวิธีพิเศษ การจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ การตรวจรับพัสดุ การ ตรวจการจ้าง และการกำหนดราคากลาง โดยในส่วนของ การซื้อหรือการจัดจ้าง ก็จะมีหลายรูปแบบ ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีพิเศษ วิธีกรณีพิเศษ และวิธี E-Auction โดยการ ดำเนินงานต่างๆ เหล่านี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนทั้งผู้รับงานจากการจัดซื้อจัดจ้าง และประชาชน ทัวไปที่ได้รับผลลัพธ์ของงานบริการนั้นๆ

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาตง วัฒนา ได้เลือกภารกิจด้านการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อนำผลการ ประเมินไปเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการ เช่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

๑. สถานที่ดำเนินการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ทำการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านนาตงใหญ่ หมู่ ๑, บ้านโพธิ์แคใหญ่ หมู่ ๒, บ้านดอนตู หมู่ ๓, บ้านป่งน้อย หมู่ ๔, บ้านป่งใหญ่ หมู่ ๕, บ้านนาตงน้อย หมู่ ๖, บ้านป่าม่วง หมู่ ๗, บ้านบึงศาลา หมู่ ๘, บ้านโพธิ์แคใหญ่ หมู่ ๙, บ้านป่งวัฒนา หมู่ ๑๐, บ้านโพธิ์แคกลาง หมู่ ๑๑ และบ้านโพธาราม หมู่ ๑๒

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน ๖,๘๘๖ คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ กรณีการหาค่าเฉลี่ยและไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐)

$$n = \frac{NZ^2 O^2}{NE^2 + Z^2 O^2}$$

โดย  $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

$Z$  คือ ค่าสถิติ  $Z$  ตามระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

$\sigma^2$  คือ ค่าความแปรปรวนประชากร

$E$  คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อน

ข้อมูลสำหรับกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากรรวม ๖,๘๘๖ คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๕ ดังนั้น  $Z = ๑.๙๖$  และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไม่ทราบค่าความแปรปรวนประชากร ดังนั้น  $E = ๐.๑\sigma$

$$n = \frac{6,886(1.96)^2 \sigma^2}{6,886(0.1 \sigma^2) + (1.96)^2 \sigma^2}$$
$$n = 363.86 \quad \approx \quad 365$$

๒. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก สุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (*cluster sampling*) เพื่อให้กระจายตัวอย่างประชากรครอบคลุมพื้นที่ทุกหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ขั้นตอนที่สอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (*accidental selection*) จากประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน (สุวิมล ทิรกานันท์, ๒๕๕๗) เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลการมาใช้บริการของประชาชน

โดยขนาดตัวอย่างย่อย ๑๒ หมู่บ้าน กำหนดตามสัดส่วนจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐) ดังนี้

$$n_j = \frac{n}{N} \times N_j$$

โดย  $n$  คือ จำนวนตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

$n_j$  คือ จำนวนตัวอย่างย่อยตามสัดส่วนประชากร เมื่อ  $j = ๑, ๒, \dots, ๑๒$

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

$N_j$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละหมู่บ้าน

จากขนาดตัวอย่างผู้รับบริการ เท่ากับ ๓๖๕ คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างย่อยจากผู้รับบริการในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อสะท้อนการเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งผู้รับบริการในทุกหมู่บ้านมีโอกาสถูกเลือกด้วยความน่าจะเป็นของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ ขนาดตัวอย่างย่อยผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร ( $N_j$ )	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง ( $n_j$ )
นงตงใหญ่	๘๗๗	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๘๗๗$	๔๗
โพนแคใหญ่	๒๘๘	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๒๘๘$	๑๕
ดอนตู	๒๗๐	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๒๗๐$	๑๔
ปุงน้อย	๙๙๑	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๙๙๑$	๕๓
ปุงใหญ่	๗๔๖	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๗๔๖$	๔๐
นาตงน้อย	๔๕๐	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๔๕๐$	๒๔
ป่าผาง	๘๕๖	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๘๕๖$	๕๖
บึงศาลา	๔๙๗	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๔๙๗$	๒๖
โพนแค่น้อย	๓๓๐	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๓๓๐$	๑๘
ปุงวัฒนา	๘๓๐	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๘๓๐$	๔๔
โพนแคกลาง	๓๗๙	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๓๗๙$	๒๐
โพนนาแก้ว	๓๗๒	$= [๓๖๕ / ๖,๘๘๖] \times ๓๗๒$	๒๐
<b>รวม</b>	<b>๖,๘๘๖</b>		<b>๓๖๕</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด และแบบสอบถามปลายปิด จำนวน ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ความพึงพอใจจากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๓. งานด้านโยธา

๔. งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ความพึงพอใจจากคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

โดยคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และคำถามปลายเปิดส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการ และใช้มาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (Likert scale) ซึ่งใช้วัดทัศนคติสำหรับเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (สุวิมล ติรกานันท์, ๒๕๕๗) มีค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๕ ระดับ ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เคยมาใช้บริการหรือได้รับบริการ ทั้งที่มารับบริการเองหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

**การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผลข้อมูล**

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวัดตำแหน่งข้อมูลเพื่อแจกแจงความถี่ด้วยค่าร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิตและการวัดการกระจายของข้อมูลด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๕๐) ดังนี้



ค่าร้อยละ (percentage)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

โดย  $p$  คือ ค่าร้อยละ

$f$  คือ จำนวนความถี่ของรายการที่ต้องการวัดตำแหน่ง

$N$  คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{N}$$

โดย  $\bar{x}$  คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

$x_i$  คือ คะแนนความพอใจของผู้รับบริการแต่ละคน เมื่อ  $i = 1, 2, \dots, N$

$N$  คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ประชาชนผู้รับบริการ)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{(N - 1)}}$$

โดย  $S.D.$  คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจ

### การประเมินผลข้อมูล

การประเมินผลข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

๑. การประเมินระดับความพึงพอใจ จะประเมินจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๔)

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. การประเมินมิติคุณภาพการให้บริการ จากร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย}}{\text{คะแนนเต็มความพึงพอใจ(5 คะแนน)}} \times 100$$

โดยมีเกณฑ์คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนคุณภาพการให้บริการ
มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖๕ คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๘๙	๕๔.๓
	หญิง	๑๖๗	๔๕.๗
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๓.๓
	อายุ ๒๐-๒๙ ปี	๒๘	๗.๗
	อายุ ๓๐-๓๙ ปี	๖๙	๑๘.๙
	อายุ ๔๐-๔๙ ปี	๑๑๘	๓๒.๓
	อายุ ๕๐-๕๙ ปี	๑๐๒	๒๗.๙
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๖	๙.๙

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๒	๐.๕
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๑.๑
	พนักงานบริษัทเอกชน	๒๑	๕.๘
	เกษตรกร	๒๒๕	๖๑.๖
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๓๕	๙.๖
	รับจ้างทั่วไป	๗๘	๒๑.๔
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๑๖	๕๙.๒
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๕	๒๐.๕
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๖	๑๒.๖
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๒	๖.๐
	ปริญญาตรี	๖	๑.๖
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท	๔๒	๑๑.๕
	ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๖๗	๑๘.๔
	ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑๒๔	๓๔.๐
	ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๑๐	๓๐.๑
	ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๘	๔.๙
	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔	๑.๑

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๘ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๕ คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๑ คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔, ๙.๖, ๕.๘, ๑.๑ และ ๐.๕ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ รองลงมา คือ ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑ ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔ ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙ และสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑ ตามลำดับ

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๑	๐.๐๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. งานด้านโยธา	๔.๘๑	๐.๐๙	๙๖.๓	มากที่สุด
๔. งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๔.๘๐	๐.๐๙	๙๖.๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๐๖</b>	<b>๙๖.๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ แสดงถึง ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ งานด้านโยธา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมา คือ งานโยธา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ ลำดับถัดมา คือ งาน ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ ลำดับสุดท้าย คือ งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๕	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๑๕	๙๕.๙	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๐๑๑	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๒	๙๖.๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๐๖</b>	<b>๙๖.๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๓ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๔ – ๔.๗

ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา งานด้านด่านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๒. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๓ ๔.๘๒ ๔.๘๑ ๔.๘๔ ๔.๘๔ ๔.๘๒	๐.๑๖ ๐.๓๘ ๐.๓๙ ๐.๓๗ ๐.๓๗ ๐.๓๙	๙๖.๖ ๙๖.๔ ๙๖.๒ ๙๖.๘ ๙๖.๘ ๙๖.๔	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ	๔.๗๙ ๔.๗๙ ๔.๘๑ ๔.๘๐ ๔.๗๕ ๔.๗๙	๐.๒๔ ๐.๔๑ ๐.๓๙ ๐.๔๐ ๐.๔๓ ๐.๔๑	๙๕.๘ ๙๕.๘ ๙๖.๒ ๙๖.๐ ๙๕.๐ ๙๕.๘	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒ ๔.๘๒ ๔.๘๒ ๔.๘๑ ๔.๘๑	๐.๑๙ ๐.๓๙ ๐.๓๘ ๐.๓๗ ๐.๓๙ ๐.๓๙	๙๖.๔ ๙๖.๔ ๙๖.๔ ๙๖.๖ ๙๖.๒ ๙๖.๒	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b> ๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย ๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำที่จอดรถ ๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๑ ๔.๘๓ ๔.๗๙ ๔.๘๑	๐.๑๘ ๐.๓๗ ๐.๔๑ ๐.๔๐	๙๖.๒ ๙๖.๖ ๙๕.๘ ๙๖.๒	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๐๙</b>	<b>๙๖.๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อติดต่อประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๙๖.๒ และหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘



ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๒. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๓ ๔.๘๖ ๔.๘๓ ๔.๘๒ ๔.๗๙ ๔.๘๔	๐.๑๗ ๐.๓๕ ๐.๓๘ ๐.๓๘ ๐.๔๐ ๐.๓๗	๙๖.๖ ๙๗.๒ ๙๖.๖ ๙๖.๔ ๙๕.๘ ๙๖.๗	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ	๔.๘๑ ๔.๘๒ ๔.๘๑ ๔.๘๑ ๔.๘๐ ๔.๗๘	๐.๒๑ ๐.๓๘ ๐.๓๙ ๐.๔๐ ๐.๔๐ ๐.๔๒	๙๖.๒ ๙๖.๔ ๙๖.๒ ๙๖.๒ ๙๖.๐ ๙๕.๒	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒ ๔.๘๒ ๔.๘๔ ๔.๘๑ ๔.๘๓ ๔.๘๑	๐.๑๙ ๐.๓๙ ๐.๓๗ ๐.๓๙ ๐.๓๘ ๐.๓๙	๙๖.๔ ๙๖.๔ ๙๖.๘ ๙๖.๒ ๙๖.๖ ๙๖.๒	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b> ๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย ๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำที่จอดรถ ๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Fackbook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๒ ๔.๘๓ ๔.๘๔ ๔.๘๓ ๔.๘๐ ๔.๘๑	๐.๑๖ ๐.๓๗ ๐.๓๗ ๐.๓๗ ๐.๔๐ ๐.๓๙	๙๖.๔ ๙๖.๖ ๙๕.๘ ๙๖.๗ ๙๖.๐ ๙๖.๒	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>๔.๘๒</b>	<b>๐.๑๐</b>	<b>๙๖.๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๔ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ และหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ และหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
งานด้านโยธา

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๒. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๓ ๔.๘๒ ๔.๘๑ ๔.๘๓ ๔.๘๔ ๔.๘๒	๐.๑๖ ๐.๓๘ ๐.๓๙ ๐.๓๗ ๐.๓๗ ๐.๓๙	๙๖.๖ ๙๗.๔ ๙๖.๒ ๙๖.๖ ๙๕.๘ ๙๖.๔	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ	๔.๗๙ ๔.๗๙ ๔.๘๒ ๔.๘๑ ๔.๗๖ ๔.๗๙	๐.๒๓ ๐.๔๑ ๐.๓๙ ๐.๓๙ ๐.๔๓ ๐.๔๑	๙๕.๘ ๙๕.๘ ๙๖.๔ ๙๖.๒ ๙๕.๒ ๙๕.๘	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒ ๔.๘๒ ๔.๘๓ ๔.๘๒ ๔.๘๐ ๔.๘๑	๐.๑๙ ๐.๓๘ ๐.๓๗ ๐.๓๘ ๐.๔๐ ๐.๓๙	๙๖.๔ ๙๖.๔ ๙๖.๖ ๙๖.๔ ๙๖.๐ ๙๖.๒	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b> ๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย ๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำที่จอดรถ ๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Fackbook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๒ ๔.๘๓ ๔.๘๒ ๔.๘๑ ๔.๘๐ ๔.๘๒	๐.๑๘ ๐.๓๗ ๐.๓๘ ๐.๓๙ ๐.๔๐ ๐.๓๘	๙๖.๔ ๙๖.๖ ๙๖.๔ ๙๖.๒ ๙๖.๐ ๙๖.๔	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	๔.๘๑	๐.๐๙	๙๖.๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ และหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา  
งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๒. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง ๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๑ ๔.๘๔ ๔.๘๒ ๔.๘๑ ๔.๘๒ ๔.๗๘	๐.๑๗ ๐.๓๗ ๐.๓๘ ๐.๔๐ ๐.๓๙ ๐.๔๒	๙๖.๒ ๙๖.๘ ๙๖.๔ ๙๖.๒ ๙๖.๔ ๙๕.๖	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> ๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน ๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ	๔.๗๘ ๔.๗๙ ๔.๗๖ ๔.๗๖ ๔.๘๐ ๔.๗๕	๐.๒๐ ๐.๔๑ ๐.๔๒ ๐.๔๒ ๐.๔๐ ๐.๔๓	๙๖.๖ ๙๕.๘ ๙๕.๒ ๙๕.๒ ๙๖.๐ ๙๕.๐	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ ๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑ ๔.๘๓ ๔.๘๓ ๔.๘๐ ๔.๘๒ ๔.๗๙	๐.๑๘ ๐.๓๘ ๐.๓๘ ๐.๔๐ ๐.๓๙ ๐.๔๐	๙๖.๒ ๙๖.๖ ๙๖.๖ ๙๖.๐ ๙๖.๔ ๙๕.๘	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b> ๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย ๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำที่จอดรถ ๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ ๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Fackbook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๑ ๔.๘๐ ๔.๘๒ ๔.๗๙ ๔.๘๔ ๔.๗๘	๐.๑๖ ๐.๔๐ ๐.๓๙ ๐.๔๐ ๐.๓๗ ๐.๔๑	๙๖.๑ ๙๖.๐ ๙๖.๔ ๙๕.๘ ๙๖.๘ ๙๕.๖	มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด มากที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>๔.๘๐</b>	<b>๐.๐๙</b>	<b>๙๖.๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ และหัวข้อความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๖๕.๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

## บทที่ ๕

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา จำนวน ๓๖๕ คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด ๖,๘๘๖ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ด้วยมาตราประมาณค่า (rating scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และวิเคราะห์ข้อมูล ๒ ลักษณะ คือ ประเมินความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### ๑. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง ๔ งาน จำนวน ๓๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๔.๓ และมีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๓ โดยประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๖ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๙.๒ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๔.๐

## **๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา**

### **๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๓ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน ปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓, ๙๖.๒ และ ๙๖.๑ ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

### **๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ และ ๙๖.๒ ตามลำดับ

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๓) องค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๖๓) หรือเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๒) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร (Millet, ๑๙๕๔: ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๙)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ ๑๐ (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน ๙๕.๐) ทั้งในภาพรวมและทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, ๒๕๔๘: พิมล เมษสวัสดิ์, ๒๕๔๙) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่างๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันที่ที่สามารถใช้บริการได้ง่าย มีบริการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา พบว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนาได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการทุกขั้นตอน ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้นำชุมชนและท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่างๆ รวมถึงมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และห่มเห มีความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงแนะนำการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ สถานที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

## ข้อเสนอแนะ

### ๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

## ๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการเสริมในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุบัติเหตุ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ เวชภัณฑ์ต่างๆ ให้พร้อมในการบริการประชาชนกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ ควรมีการเสริมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การฝึกอบรมและซ้อมแผนปฏิบัติการให้กับอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.) อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๒.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสารแผ่นพับ ในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง รวมถึงสิทธิต่างๆ วิธีปฏิบัติในการรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงโครงการต่างๆ ด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ควรเป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อาจมาจากการประชาคมหมู่บ้าน ซึ่งจะสะท้อนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

๒.๓ งานด้านโยธา ควรมีการเสริมในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ และติดบอร์ดอธิบายรายละเอียดการขออนุญาตประเภทต่างๆ เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง การขออนุญาตรื้อถอน การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร การขอต่อใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร เป็นต้น รวมทั้งการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการ อัตราค่าธรรมเนียม และเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาต โดยนำไปประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนตามหมู่บ้าน นอกจากนี้ควรมีการสำรวจวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษา ถนนภายในหมู่บ้าน ไฟฟ้าถนน หรือไฟฟ้าสาธารณะ

๒.๔ งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการให้บริการ ความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น การยื่นซองประกวดราคา การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

## บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. สำนักบริหารงานทะเบียน. (๒๕๖๕). ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน.

กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง. สืบค้น ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/INTERNET/#/statpop>.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๖๕). ระบบข้อมูลกลาง อปท. (INFO ระบบใหม่). กรุงเทพฯ:

ผู้แต่ง. สืบค้น ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <http://info.dla.go.th/eFormabtData.do>.

ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (๒๕๕๔). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และกอบกุล รายนาคกร. (๒๕๕๒). การขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่ดี. กรุงเทพฯ: ทีคิวพี.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (๒๕๔๙). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ ๒)

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๔). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ ๙). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (๒๕๕๑). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๐). กรุงเทพฯ:

จามจู้โรโปรดักท์.

ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๓๙, ๒๕ ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๓ ตอนพิเศษ ๕๒ง. หน้า ๒๖๒ สืบค้น ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕ จาก

<http://www.ratchakittha.soc.go.th/DATA/PDF/๒๕๓๙/D/๐๐๙/๕.PDF>.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๔๙). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (๒๕๖๒). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม้วน จังหวัดสมุทรสาคร. นครปฐม: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๖๔). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์: ผู้แต่ง.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๘). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘. อุดรธานี: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (๒๕๖๓). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓. อุดรดิตถ์: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักบริการวิชาการ. (๒๕๕๙). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: ผู้แต่ง.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (๒๕๕๐). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหมาย เปี้ยนอม. (๒๕๕๑). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัจฉกร. (๒๕๕๐). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (๒๕๕๗). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ ๑๒). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (๒๕๕๔). จิตวิทยาการบริหาร. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (๒๕๔๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Allport, G.W. (๑๙๓๕). Attitudes. A Handbook of Social Psychology. In Murchison, C. (Ed). Worcester: Clark University Press.
- Bisen, V. & Priya. (๒๐๑๐). Industrial psychology. New Delhi: New Age International.

- Cullen, R. (2009). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*, 28 (Spring), 111 – 126.
- Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*: Wiley.
- Kotler, P. & Keller, K. J. (2006). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (1983). *Managing Service*. New York: McGraw-Hill.
- Millett, D. (1984). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Mullins, L. T. (1985). *Management and organizational behaviour*. London: Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 91-100.
- Shelly, M.W. (1985). *Responding to social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
- Steve, L.G. & Cook, L.L. (1985). *Opinion Regarding to the Service*. 4<sup>th</sup> ed. Englewood: Fresearch, Harvard University.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา

อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ - ๒๙ ปี  ๓๐ - ๓๙ ปี  
 ๔๐ - ๔๙ ปี  ๕๐ - ๕๙ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ  รับราชการ/พนักงานของรัฐ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัทเอกชน  
 เกษตรกรรม  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้างทั่วไป  
 อื่นๆ (ระบุ).....

๔. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยงชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)

- ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท  ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท  ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท  
 ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท  ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท  สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตงวัฒนา อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- ๕ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด  
๔ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก  
๓ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง  
๒ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย  
๑ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด



๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	๕	๔	๓	๒	๑	
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ						
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย						
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Fackbook เว็บไซต์ ฯลฯ						

๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	๕	๔	๓	๒	๑	
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ						
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย						
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Fackbook เว็บไซต์ ฯลฯ						

### ๓. งานด้านโยธา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	๕	๔	๓	๒	๑	
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ						
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย						
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลุ่มรับความคิดเห็น Fackbook เว็บไซต์ ฯลฯ						

#### ๔. งานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	๕	๔	๓	๒	๑	
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ						
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย						
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Fackbook เว็บไซต์ ฯลฯ						