



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2562



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2562

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย ประจำปี พ.ศ. 2562 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2562

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม และมีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม'62 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ มาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการให้บริการ รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ ส่วนในด้านช่องทาง

การให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ตามลำดับ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีเครื่องมือ/ วัสดุ/ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านบริการประชาชนในงานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS และงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้บริการต้อนรับเป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่มีการมาให้บริการถึงบ้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ปรับปรุงเรื่องน้ำ และโครงสร้างพื้นฐาน
- ปรับปรุงเรื่องสถานที่ของ อบต. ซึ่งยังคับแคบ และเพิ่มเติมที่นั่งรอรับบริการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
 บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ.....	14
 บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	 21
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	21
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	21
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	22
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	25
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน.....	30
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสายออ	33
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	43
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	45
 บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	 46
 บรรณานุกรม.....	 51
 ภาคผนวก.....	 53
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	54
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	55
ภาคผนวก ค ภาพถ่าย.....	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	26
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	27
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	28
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	29
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	30
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ	31
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ.....	32
9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ	33
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ของสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	35
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง ของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	36
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	37
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการประชาชนในงานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ.....	39
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	40
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	41
18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ.....	42
19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	43
20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม.....	44

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าซื้อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่

และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแรงงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2) การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS
- 3) งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง
- 4) งานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- 5) งานด้านการจัดเก็บภาษี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

1.5.2 สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

1.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เราหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544, หน้า 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

กาญจนา อรุณสุขจุ (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ”

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน โรงงาน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกกระดัดบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 45)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีเมตตาจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมี

ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ , 2542, หน้า 10-15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

John D. Millett (1951 : 397 – 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติห์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อศิราภรณ์ คำคง, 2544 : 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ
2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ
3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professor Berry และคณะ ได้พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ
- 3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึของผู้มาใช้บริการ
- 3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
- 3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมรรถนะในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกัน ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ. 2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลง ได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทรสิงห์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือมีความพึงพอใจด้านด้านสถานที่มาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ และการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาความสะอาดและความเป็นระเบียบ 2. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาจำนวนบุคลากรมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นของจำนวนและความทันสมัยของเนื้อหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์, งานวิจัย) รองลงมาวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-Rom, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) 4. ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น รองลงมาบริการห้องฉาย และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรขยายเวลาในการให้บริการ 2) บุคลากรบางคนควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 3) ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

สายฝน ราชลำ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อศึกษาปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่ และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการต่างๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึงพอใจไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการแสดงกิจกรรมมารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของสถานีดารวจสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานีดารวจอย่างครบถ้วน

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดารวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดารวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีดารวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

2.4.1 ลักษณะทั่วไปของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

องค์การบริหารส่วนตำบลสายออตั้งอยู่ริมถนนสุรนารายณ์ หมู่ที่ 5 ตำบลสายออ อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยตั้งอยู่ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา มีระยะห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 39 กิโลเมตร ใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 สายนครราชสีมา-ชัยภูมิเป็นทางสัญจรไปมาเป็นหลัก และมีระยะห่างจากตัวอำเภอนนไทย ประมาณ 9 กิโลเมตร

เนื้อที่

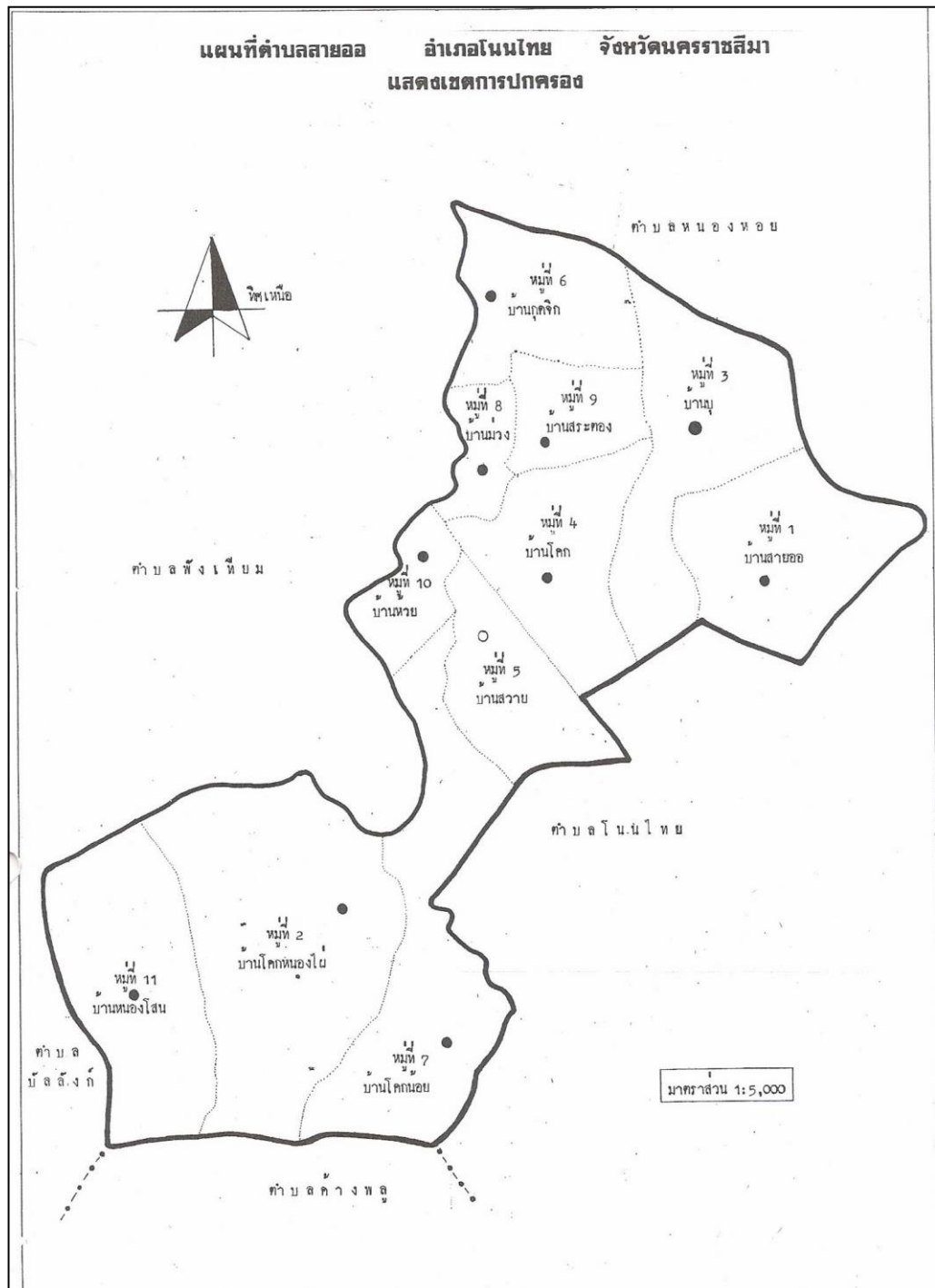
ตำบลสายออ มีเนื้อที่ทั้งหมด 33.17 ตารางกิโลเมตร หรือ 20,735 ไร่ อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกสวาย 6,037 ไร่ จำนวนเนื้อที่ 9.65 ตารางกิโลเมตร และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ 14,698 ไร่ จำนวนเนื้อที่ 23.52 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	จด ตำบลหนองหอย	กึ่งอำเภอพระทองคำ	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	จด ตำบลโนนไทย	อำเภอนนไทย	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	จด ตำบลมะค่า	อำเภอนนไทย	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	จด ตำบลพังเทียม	กึ่งอำเภอพระทองคำ	จังหวัดนครราชสีมา

มีรูปร่างกว้างเป็นแนวยาวจากทิศเหนือลงมายังทิศใต้ มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 ตัดผ่าน ตอนกลางของตำบลในแนวเหนือ-ใต้ (ผ่านหมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 8 ตามลำดับ) และถนนลาดยางซึ่งแยก จากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 ในหมู่ที่ 4 เข้าสู่อ่างเก็บน้ำลำเชียงไกร ผ่านตำบลในแนว ตะวันออก – ตะวันตก มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ คือ ห้วยสวาย ที่ไหลมาจากตำบลหนองหอย ผ่าน ตอนกลางของตำบลในแนวเขตเหนือ – ใต้ (ผ่านหมู่ที่ 8, 4 และ 5) พื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงเหมาะ ในการปลูกพืชไร่ เช่น ปอแก้ว และมันสำปะหลัง เป็นต้น

แผนที่ตำบลสายออ
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ลุ่มและเป็นที่ดินดอน สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 189 เมตร

พื้นที่ป่า

ไม่มีพื้นที่ป่าสงวน ที่สาธารณะปลูกไม้เบญจพรรณ ที่ครอบครองของประชาชนปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น ตามพื้นที่ ไร่ นา สวน

การใช้ดิน

ใช้ปลูกพืชในฤดูฝน ฤดูแล้งดินเค็ม น้ำเค็ม ดินขาดการปรับปรุงเพิ่มอินทรีย์วัตถุ

อุณหภูมิ

ในฤดูร้อนอุณหภูมิสูงสุด 41 องศาเซลเซียส ฤดูหนาวอุณหภูมิต่ำสุด 20 องศาเซลเซียส

เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้าน มีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน แยกได้ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านสายออ	อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสวาย
	บ้านสายออ(กลุ่มโคกสะเดาช้าง)	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
หมู่ที่ 2	บ้านโคกหนองไผ่	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
หมู่ที่ 3	บ้านบุ	อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสวาย
	<u>พื้นที่บางส่วน</u>	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
หมู่ที่ 4	บ้านโคก	อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสวาย
หมู่ที่ 5	บ้านสวาย	อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสวาย
หมู่ที่ 6	บ้านกุดจิก	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
หมู่ที่ 7	บ้านโคกน้อย	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
หมู่ที่ 8	บ้านม่วง	อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสวาย
หมู่ที่ 9	บ้านสระตอง	อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสวาย
	<u>พื้นที่บางส่วน</u>	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
หมู่ที่ 10	บ้านห้วย	อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสวาย
	<u>พื้นที่บางส่วน</u>	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
หมู่ที่ 11	บ้านหนองโสน	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมดหมู่บ้าน

จำนวนประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร ตำบลสายออมีประชากรทั้งสิ้น 2,029 คน ชาย 1,054 คน หญิง 975 คน จำนวนหลังคาเรือนรวมทั้งสิ้น 597 หลังคาเรือน และมีความหนาแน่นเฉลี่ย 90 คน/ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้าน ทั้งหมด 11 หมู่บ้าน และมีพื้นที่บางส่วนที่ประชากรอยู่ในเขตเทศบาล แยกได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	สายออ/กลุ่มโคกสะเดาช้าง	103	103	206	79
2	โคกหนองไผ่	297	286	583	159
3	บุ/บางส่วน	3	2	5	1
4	โคก	-	-	-	-
5	สวาย	-	-	-	-
6	กุดจิก	137	137	274	103
7	โคกน้อย	324	284	608	155
8	ม่วง	-	-	-	-
9	สระทอง/บางส่วน	10	4	14	10
10	ห้วย/บางส่วน	3	2	5	1
11	หนองโสน	177	157	334	89
รวม	11 หมู่บ้าน	1,054	975	2,029	597

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีอยู่ในตำบล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- เทศบาลตำบลโคกสวาย
- องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ศาสนา

ประชากรในตำบลสายออทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

ชื่อวัด	ที่ตั้ง	เจ้าอาวาส
วัดบ้านโคกหนองไผ่	บ้านโคกหนองไผ่ หมู่ที่ 2	พระอาจารย์ถวัลย์ ธิติธรรมโม
วัดบ้านกุดจิก	บ้านกุดจิก หมู่ที่ 6	พระปฏิคม สิริธมโม (รักษาการ)
วัดบ้านโคกน้อย	บ้านโคกน้อย หมู่ที่ 7	พระอธิการชวาน ยามธโม
วัดบ้านหนองโสน	บ้านหนองโสน หมู่ที่ 11	พระอาจารย์ถนัด (รักษาการ)

สาธารณูปโภค

- โทรคมนาคม - มีตู้โทรศัพท์สาธารณะจำนวน 4 ตู้
- ไฟฟ้า - ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบลประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกหลังคาเรือน
- ประปา - ประชากรภายในตำบลได้รับการบริการด้านประปาจากประปาหมู่บ้าน จำนวน 597 หลังคาเรือน

สภาพภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสูง เหมาะแก่การปลูกพืชไร่ เช่น ปอแก้วและมันสำปะหลัง สภาพทั่วไปเป็นดินเค็ม มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ มีฝนทั้งช่วงทุกปี

สภาพแหล่งน้ำธรรมชาติ

ที่	แหล่งน้ำธรรมชาติ	ที่ตั้ง	จำนวน/ไร่	หมายเหตุ
1	บึงบ้านบุ	ม.1	20 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
2	บึงท่านบหลวง	ม.1	35 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
3	สระวัดสายออ	ม.1	12 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
4	หนองตุมปัก	ม.2	4 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
5	สระวัดโคกหนองไผ่	ม.2	3 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
6	สระโรงเรียนโคกหนองไผ่	ม.2	5 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
7	สระวัดกุดจิก	ม.6	2 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
8	สระ อบต.	ม.6	2 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
9	คลองยาง	ม.6	1 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
10	คลองตาเสียน	ม.7	7 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร
11	สระ อบต.	ม.11	8 ไร่	มีน้ำใช้ตลอดปี/ใช้เลี้ยงสัตว์/การเกษตร

แหล่งน้ำ

หมู่บ้าน	จำนวนราย	จำนวนบ่อ	จำนวนไร่
หมู่ที่ 1 บ้านโคกสะเดาช้าง	20	35	18 ไร่ 1 งาน
หมู่ที่ 2 บ้านโคกหนองไผ่	54	86	67 ไร่ 1 งาน
หมู่ที่ 6 บ้านกุดจิก	20	28	11 ไร่
หมู่ที่ 7 บ้านโคกน้อย	39	53	35 ไร่ 1 งาน
หมู่ที่ 9 บ้านสระตอง(นอกเขตเทศบาล)	5	10	6 ไร่ 1 งาน
หมู่ที่ 11 บ้านหนองโสน	40	59	31 ไร่ 1 งาน
รวม	178	271	169 ไร่ 2 งาน

การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสายออมีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษาจำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนบ้านโคกหนองไผ่ ซึ่งมีรายละเอียดจำนวนบุคลากรและจำนวนนักเรียนดังต่อไปนี้

ชั้น/ปี	รวม (คน)
อนุบาล	7
ประถมศึกษาปีที่ 1	6
ประถมศึกษาปีที่ 2	4
ประถมศึกษาปีที่ 3	3
ประถมศึกษาปีที่ 4	4
ประถมศึกษาปีที่ 5	2
ประถมศึกษาปีที่ 6	7
รวม	33

การจัดการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ยังไม่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจการจัดการศึกษา แต่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออมีโรงเรียนอยู่ 1 แห่ง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ คือ โรงเรียนโคกหนองไผ่ หมู่ที่ 2 ตำบลสายออ อำเภอนิคมไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีบุคลากรครู/อาจารย์ จำนวน 5 คน ในปีการศึกษา 2562 มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 33 คน

สาธารณสุข

ตำบลสายออมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 1 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสายออ ตั้งอยู่ที่ บ้านสวาย หมู่ที่ 5 ให้บริการทางด้านสาธารณสุขในเขตเทศบาลโคกสวาย และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จำนวน 11 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านสวาย, หมู่ที่ 2 บ้านโคกหนองไผ่, หมู่ที่ 3 บ้านบุ, หมู่ที่ 4 บ้านโคก, หมู่ที่ 5 บ้านสวาย, หมู่ที่ 6 บ้านกุดจิก, หมู่ที่ 7 บ้านโคกน้อย, หมู่ที่ 8 บ้านม่วง, หมู่ที่ 9 บ้านสระตอง, หมู่ที่ 10 บ้านห้วย, และหมู่ที่ 11 บ้านหนองโสน โดยมีบุคลากรดำเนินงานสาธารณสุข จำนวน 7 คน

2.4.2 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

ตำบลสายออมีหน่วยงานราชการ 2 หน่วยงาน คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ และเทศบาลตำบลโคกสวาย องค์การบริหารส่วนตำบลสายออมีการบริหารงานบุคคลดังนี้

กระบวนการบริหารงานบุคคล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

(1) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. นายเอม หอมสันเทียะ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |
| 2. นายวีระ ลือขุนทด | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |
| 3. นางสมหวัง ขาวจันทร์ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |
| 4. นายสมส่วน เอี่ยมโคกสูง | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |

(2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. นายประมุข คณะหมื่นไวย | ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |
| 2. นายสุมิตร แก้วทองกลาง | รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |
| 3. นางแสงอรุณ จรัสแสงไพบูลย์ | เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |
| 4. นายเกษม พูลทรัพย์ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 1 |
| 5. นางรอยพิมพ์ ดินก | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 1 |
| 6. นายพิกุล สมวงศ์ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 2 |
| 7. นายแป้น แก้วทองกลาง | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 2 |
| 8. นายเอนก คณะหมื่นไวย | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 3 |
| 9. นายคง กล้าสันเทียะ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 6 |
| 10. นายศรายุทธ เพ็ญบุญ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 7 |
| 11. นายแฉล้ม ปลายสันเทียะ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 9 |
| 12. นายมานพ เพ็ชรสายออ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 9 |
| 13. นายอนุพล พานิชชา | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 10 |

- | | |
|---------------------------|---|
| 14. นายมานะ วัฒนะจินดากุล | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 10 |
| 15. นายวิชัย งดสันเทียะ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ หมู่ 11 |

(3) บุคลากร พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างปัจจุบัน มีจำนวน 20 คน และส่วนราชการจำนวน 4 ส่วน ดังนี้

บุคลากรในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 คน

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| 1. นางแสงอรุณ จรัสแสงไพบูลย์ | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ |
| 2. ว่าที่ ร.ต.หญิงจรีพร เดชสันเทียะ | หัวหน้าสำนักปลัด |
| 3. นายสุรพิชญ์ ขุดสูงเนิน | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| 4. นางสาวชลพินต์ อะโรคา | นักทรัพยากรบุคคล |
| 5. นางสาวธิดารัตน์ รักทรง | นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ |
| 6. นางสาวจตุพร ชิดชาญชัย | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| 7. นายสุพัฒน์ ไชขุนทด | เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน |
| 8. นายราชนาวี สุทธิศักดิ์ | พนักงานส่งเสริมการเกษตร |
| 9. นายบังคม พอวังดอน | ภารโรง |
| 10. นายบุญรวม ระกานอก | พนักงานขับรถยนต์ |

บุคลากรในกองคลัง จำนวน 5 คน

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. นางรัตนา คุณารักษ์ | ผู้อำนวยการกองคลัง |
| 2. นางสาวไพรัตน์ หวังเคียงกลาง | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |
| 3. นางสาวจุฑามาศ เตียนพลกรัง | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |
| 4. นางสาวภา พิสนเทียะ | พนักงานจัดเก็บรายได้ |
| 5. นายวรุฒ ขาวจันทร์ | พนักงานจดมาตรวัดน้ำ |

บุคลากรในกองช่าง จำนวน 3 คน

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. นายสมมนา สีมุ่ย | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| 2. นายประคอง วนสันเทียะ | นายช่างโยธาอาวุโส |
| 3. นางสาวรัตน ใจแก้วศิริ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |

บุคลากรในกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- | | |
|----------------------------|-------------------------|
| 1. นางอติภา จินากุล | ผู้อำนวยการกองการศึกษา |
| 2. นางสาวสังวาลย์ นินพุดชา | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ |

รวม อัตรากำลัง 20 คน

พนักงานส่วนตำบล	15	คน
ลูกจ้างประจำ	2	คน
ลูกจ้างชั่วคราว	3	คน

(4) ระดับการศึกษาของบุคลากร

- | | | | |
|-----------------------|-------|----|----|
| - ประถมศึกษา | จำนวน | 1 | คน |
| - ปวส./ปวท./อนุปริญญา | จำนวน | 3 | คน |
| -ปริญญาตรี | จำนวน | 10 | คน |
| -ปริญญาโท | จำนวน | 6 | คน |

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จำนวน 2,029 คน จาก 11 หมู่บ้าน คือ บ้านสายออ/กลุ่มโคกสะเดาช้าง บ้านโคกหนองไผ่ บ้านบุ/บางส่วน บ้านโคก บ้านสวาย บ้านกุดจิก บ้านโคกน้อย บ้านม่วง บ้านสระทอง/บางส่วน บ้านห้วย/บางส่วน และบ้านหนองโสน

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน (Taro Yamana, 1973 : 125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่	n	=	จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{2,029}{1 + 2,029(0.05)^2} = 334.13 \text{ หรือ } 335 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในภาระงานใดภาระงานหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 11 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	สายออ/กลุ่มโคกสะเดาช้าง	206	10.15	41
2	โคกหนองไผ่	583	28.73	115
3	บุ/บางส่วน	5	0.25	1
4	โคก	-	0.00	0
5	สวาย	-	0.00	0
6	กุดจิก	274	13.50	54
7	โคกน้อย	608	29.97	120
8	ม่วง	-	0.00	0
9	สระทอง/บางส่วน	14	0.69	3
10	ห้วย/บางส่วน	5	0.25	1
11	หนองโสน	334	16.46	66
	รวม	2,029	100.00	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายอ้นนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 95.01 ขึ้นไป	10
ระหว่าง 90.01 – 95.00	9
ระหว่าง 85.01 – 90.00	8
ระหว่าง 80.01 – 85.00	7
ระหว่าง 75.01 – 80.00	6
ระหว่าง 70.01 – 75.00	5
ระหว่าง 65.01 – 70.00	4
ระหว่าง 60.01 – 65.00	3
ระหว่าง 55.01 – 60.00	2
ตั้งแต่ 50.01 – 55.00	1
ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

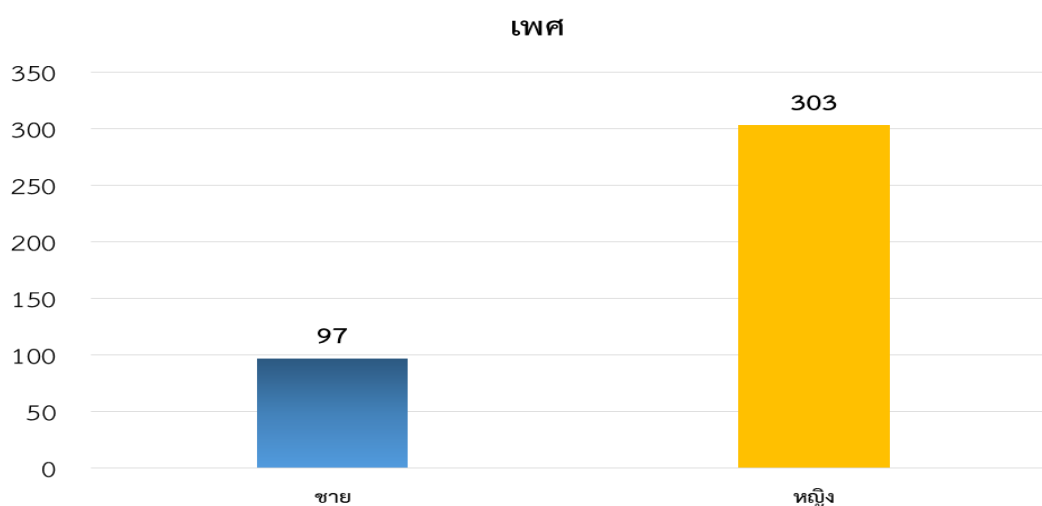
การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าร้อยละ 75.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 24.25 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

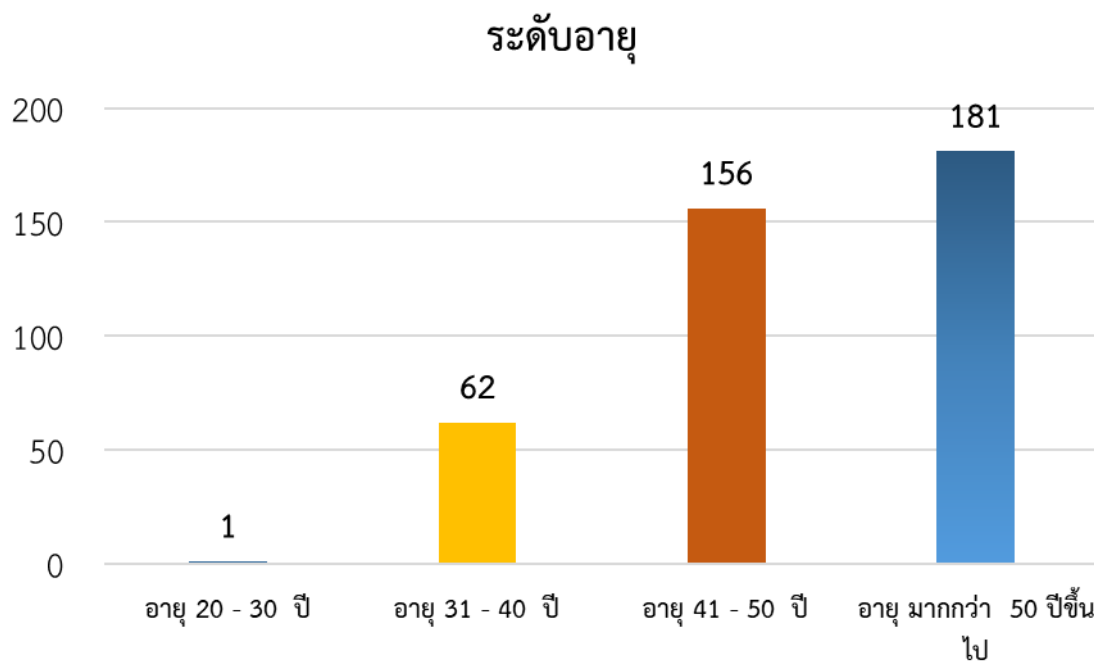


ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	24.25
หญิง	303	75.75
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 45.30 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

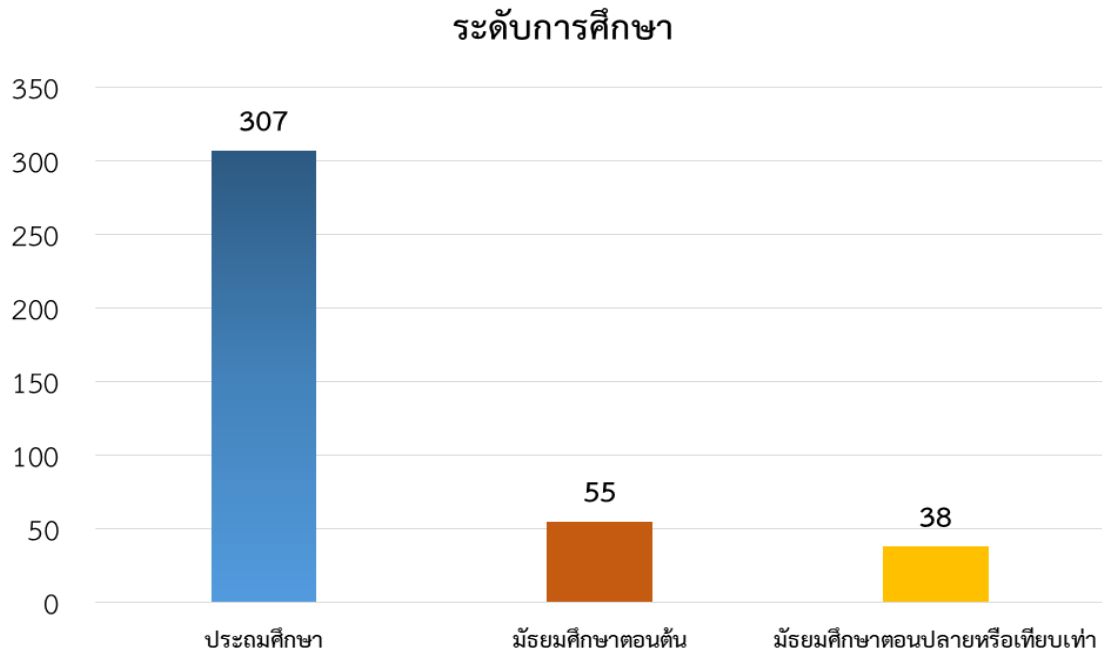


ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	1	0.25
31 - 40 ปี	62	15.50
41 - 50 ปี	156	39.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	181	45.25
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 76.80 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 13.80 และร้อยละ 9.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

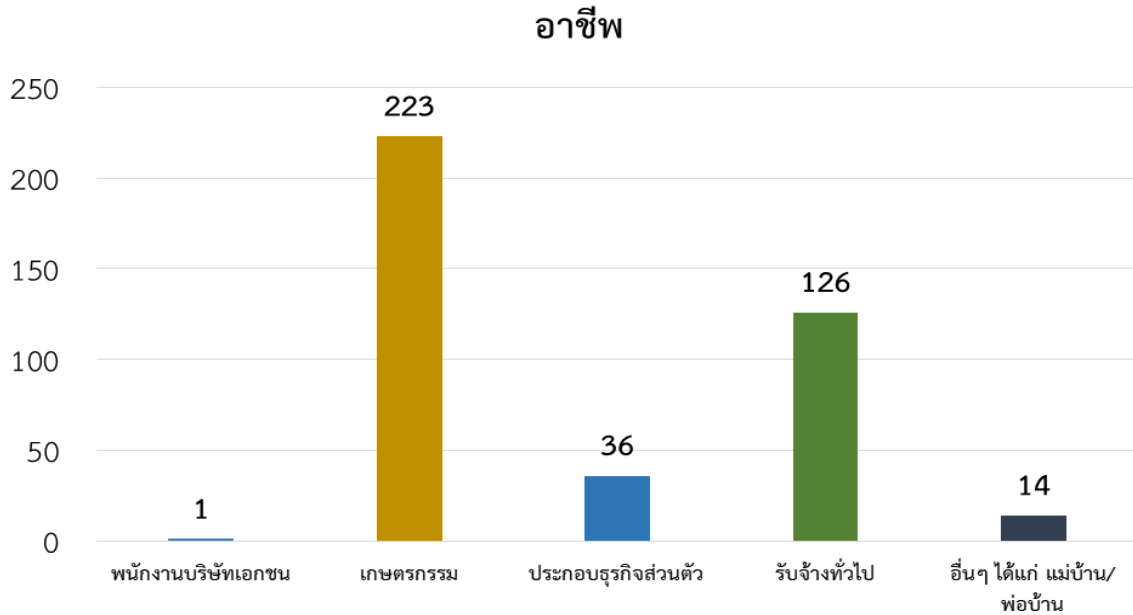


ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	307	76.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	13.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	38	9.50
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 31.50 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.00 อาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน ร้อยละ 3.50 และพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 0.25 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

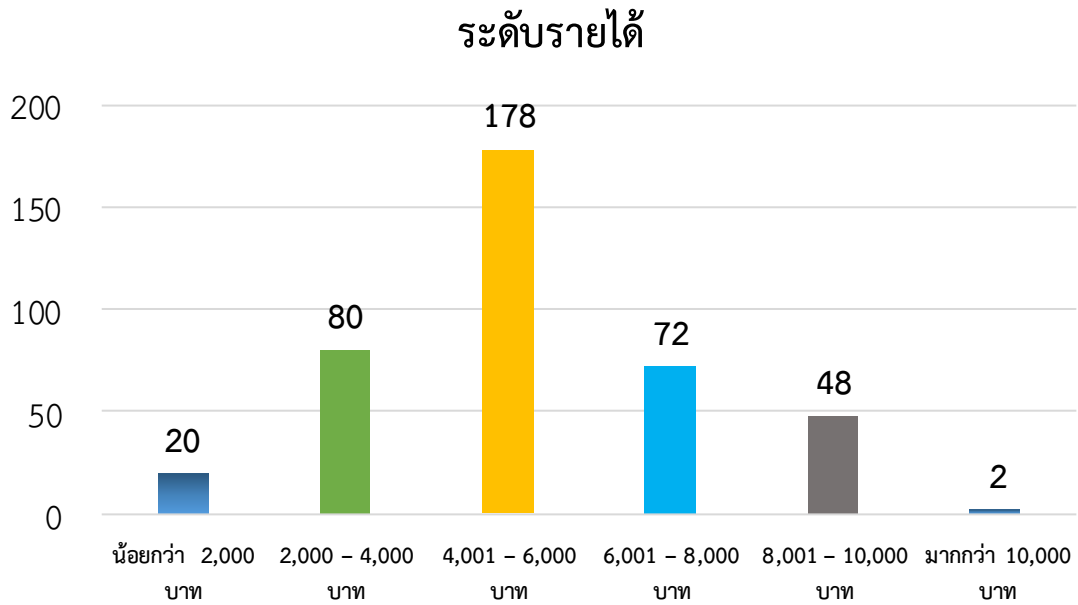


ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	1	0.25
เกษตรกรรม	223	55.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	36	9.00
รับจ้างทั่วไป	126	31.50
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	14	3.50
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 และร้อยละ 18.00 และ มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5



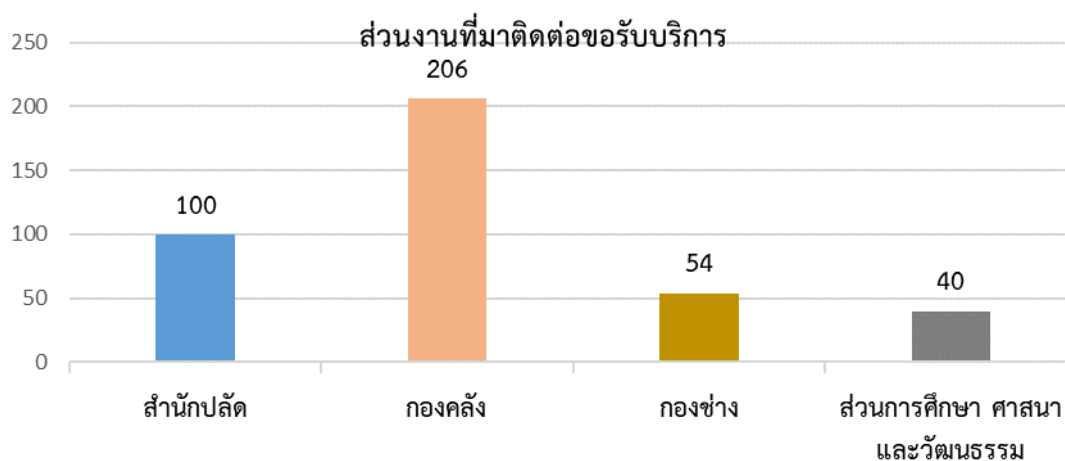
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.00
2,000 – 4,000 บาท	80	20.00
4,001 – 6,000 บาท	178	44.50
6,001 – 8,000 บาท	72	18.00
8,001 – 10,000 บาท	48	12.00
มากกว่า 10,000 บาท	2	0.50
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออกของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 51.50 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง รองลงมาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 25.00 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

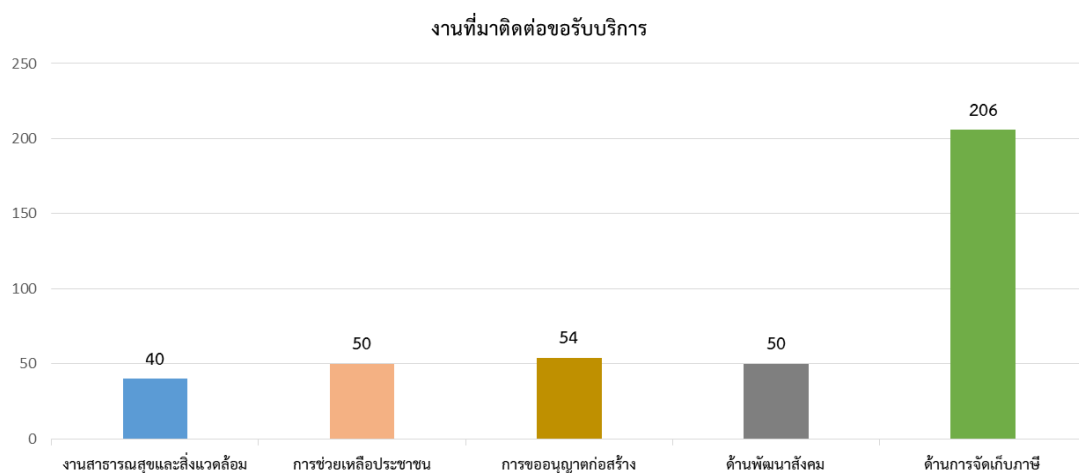


ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	100	25.00
กองคลัง	206	51.50
กองช่าง	54	13.50
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	40	10.0
รวม	400	100.00

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 51.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 13.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS และงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมาติดต่อขอรับบริการ งานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

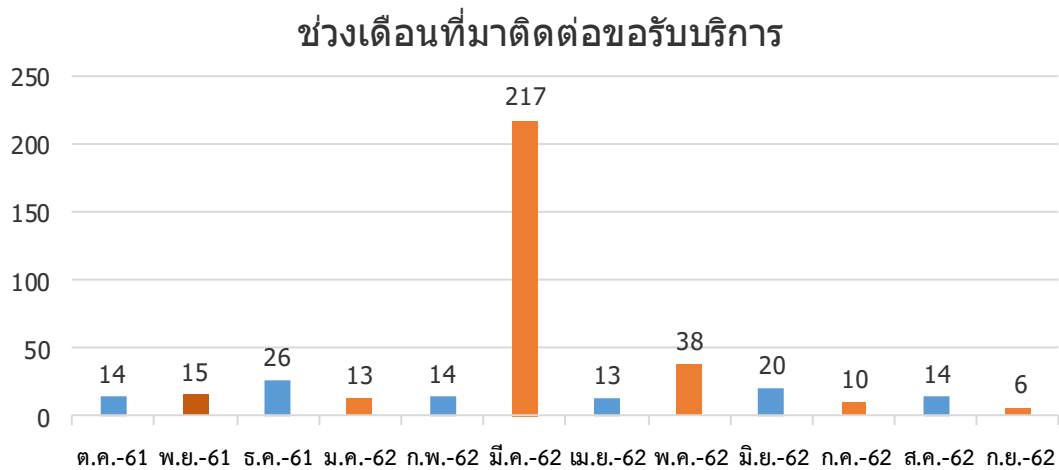


ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	40	10.00
2) การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS	50	12.50
3) งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง	54	13.50
4) งานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	50	12.50
5) งานด้านการจัดเก็บภาษี	206	51.50
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 54.25 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนมีนาคม 2562 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2562 คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมาติดต่อในช่วงเดือนธันวาคม 2561 คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

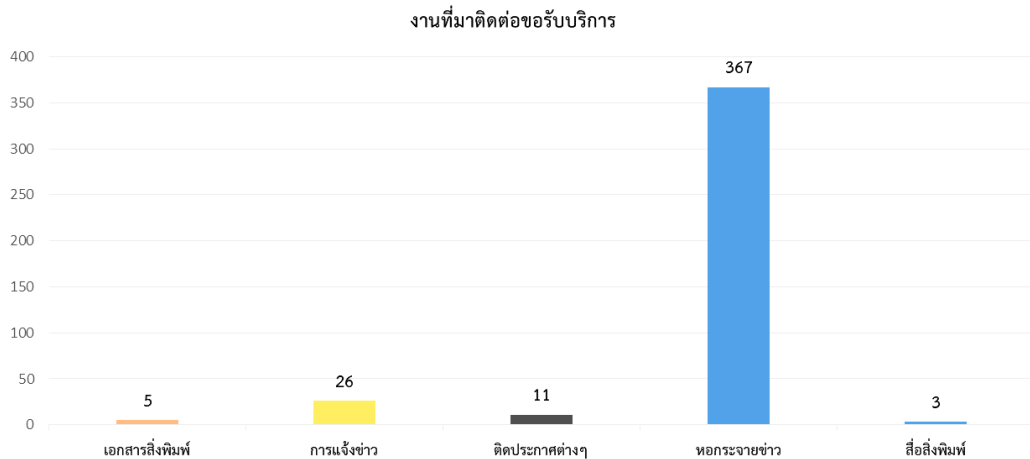


ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2561	14	3.50
พฤศจิกายน 2561	15	3.75
ธันวาคม 2561	26	6.50
มกราคม 2562	13	3.25
กุมภาพันธ์ 2562	14	3.50
มีนาคม 2562	217	54.25
เมษายน 2562	13	3.25
พฤษภาคม 2562	38	9.50
มิถุนายน 2562	20	5.00
กรกฎาคม 2562	10	2.50
สิงหาคม 2562	14	3.50
กันยายน 2562	6	1.50
รวม	400	100.00

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออกของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออกจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุม/อบรม/ประชาคม และรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออกจากการแจ้งข่าว ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9



ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออก

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออก	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	5	1.06
การแจ้งข่าว	26	5.53
ติดประกาศต่างๆ	11	2.34
หอกระจายข่าว	367	78.09
สื่อสิ่งพิมพ์	3	0.64
การจัดทำแผ่นพับ	3	0.64
การประชุม/อบรม/ประชาคม	55	17.70
รวม	470	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออก

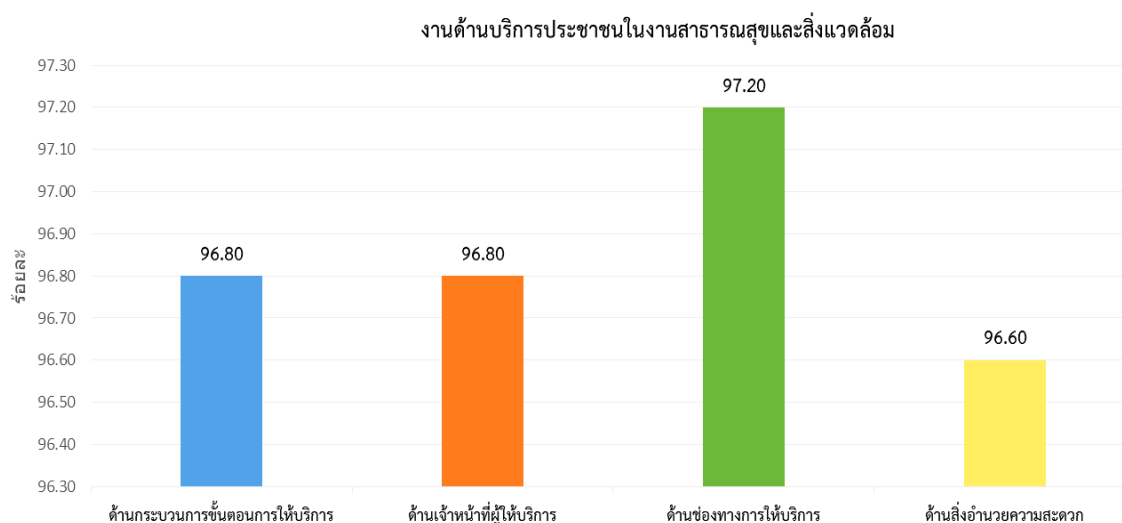
4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สายออก ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของกองการศึกษา
ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้าน
บริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนก
เป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.36	96.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.38	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.39	96.60	10
ภาพรวม	4.84	0.37	96.80	10

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
บริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ใน
ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ใน
ระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.60 มี
คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

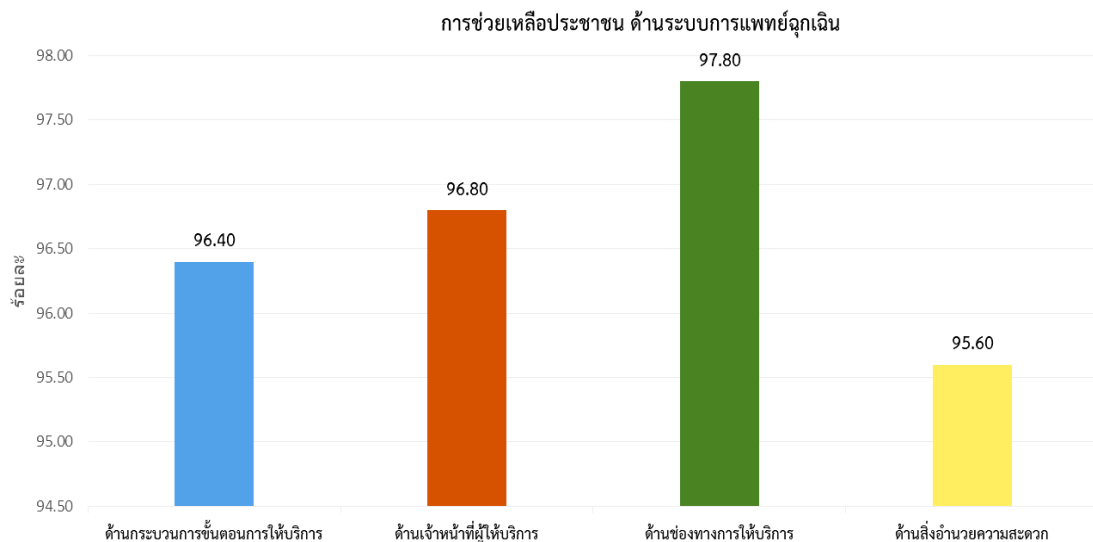


2) การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ของสำนักปลัด

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ของสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.37	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.30	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.41	95.60	10
ภาพรวม	4.83	0.36	96.60	10

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

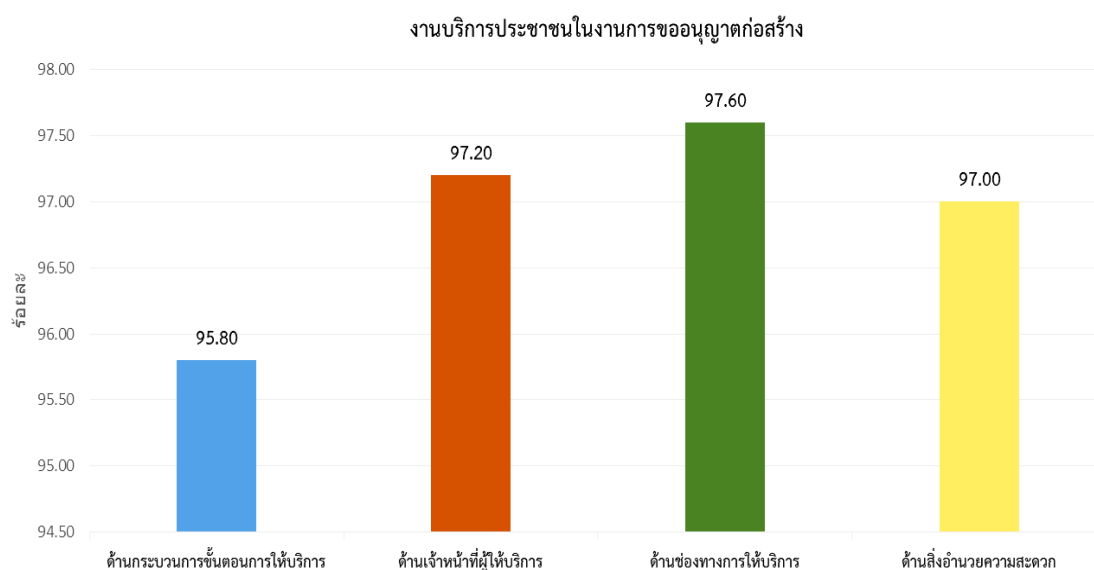


3) งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง ของกองช่าง

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง ของกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.43	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.34	97.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	97.00	10
ภาพรวม	4.85	0.36	97.00	10

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง ของกองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

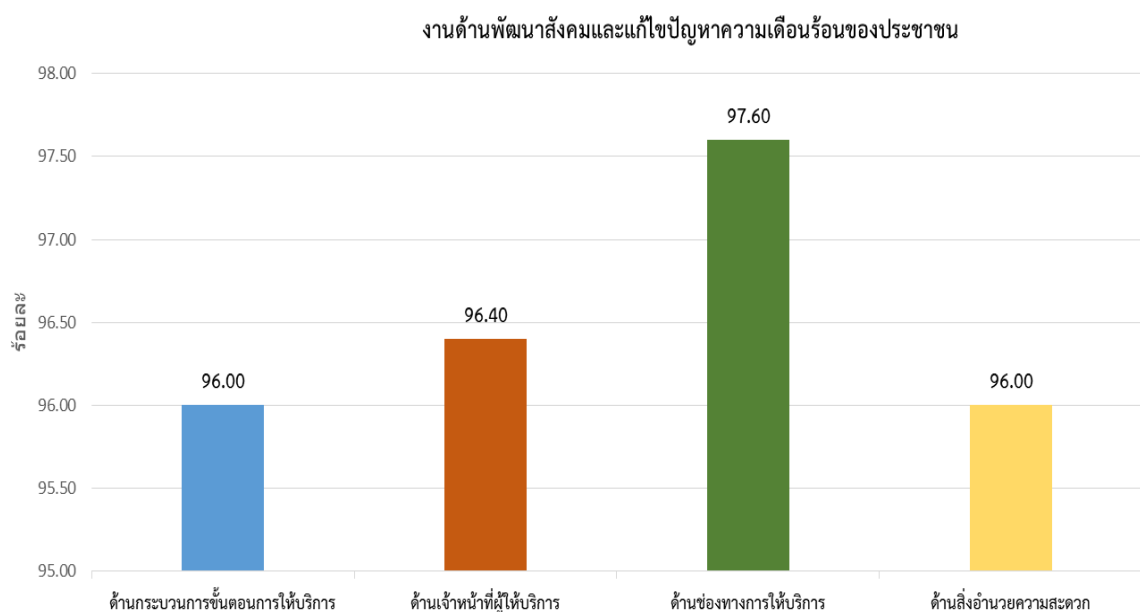


4) งานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของสำนักปลัด

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.46	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.37	96.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.38	96.00	10
ภาพรวม	4.83	0.38	96.60	10

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

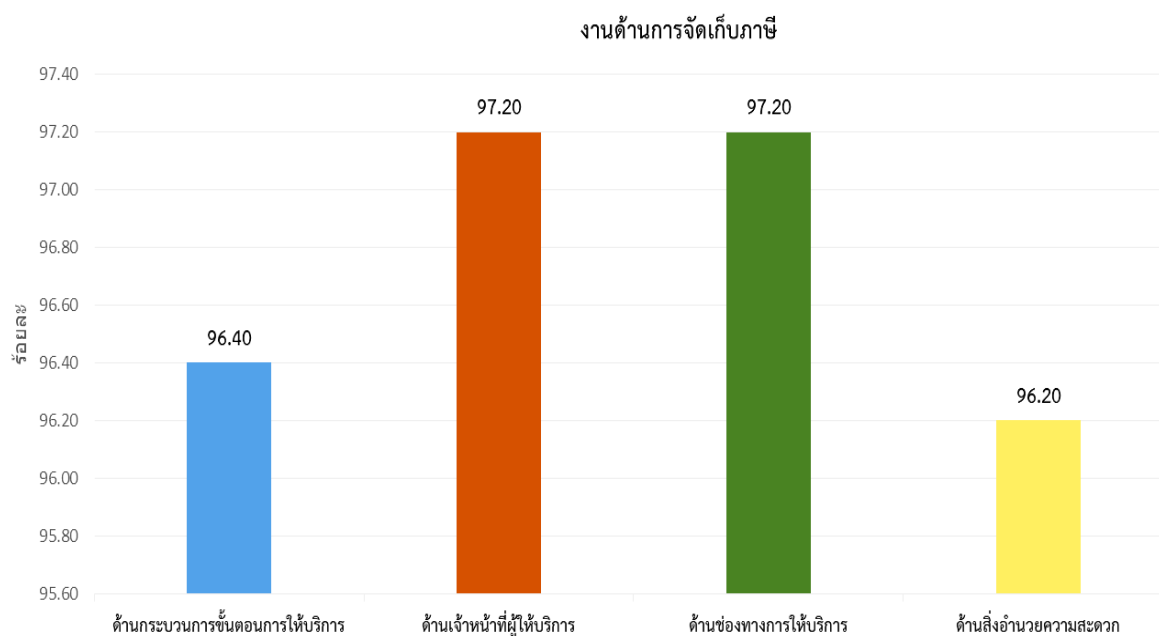


5) งานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.34	97.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.39	96.20	10
ภาพรวม	4.84	0.36	96.80	10

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สายอ จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายอ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	0.40	96.80	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.40	96.60	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ที่ให้บริการ	4.84	0.39	96.80	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.46	94.20	9
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.85	0.38	97.00	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.84	0.38	96.80	10
ภาพรวม	4.82	0.40	96.40	10

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายอในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ
พึงพอใจร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมี
ความพึงพอใจมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนน
อยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่
ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ
ขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10
และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่
ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.87	0.34	97.40	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.82	0.38	96.40	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.80	0.40	96.00	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.88	0.33	97.60	10
ภาพรวม	4.85	0.35	97.00	10

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.89	0.31	97.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.85	0.36	97.00	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.34	97.40	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.88	0.33	97.60	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.84	0.37	96.80	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.90	0.30	98.00	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.88	0.34	97.60	10
ภาพรวม	4.87	0.34	97.40	10

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน และ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.84	0.38	96.80	10
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.89	0.33	97.80	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.93	0.26	98.60	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.90	0.31	98.00	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.82	0.42	96.40	10
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.73	0.47	94.60	9
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.60	0.58	92.00	9
ภาพรวม	4.81	0.39	96.20	10

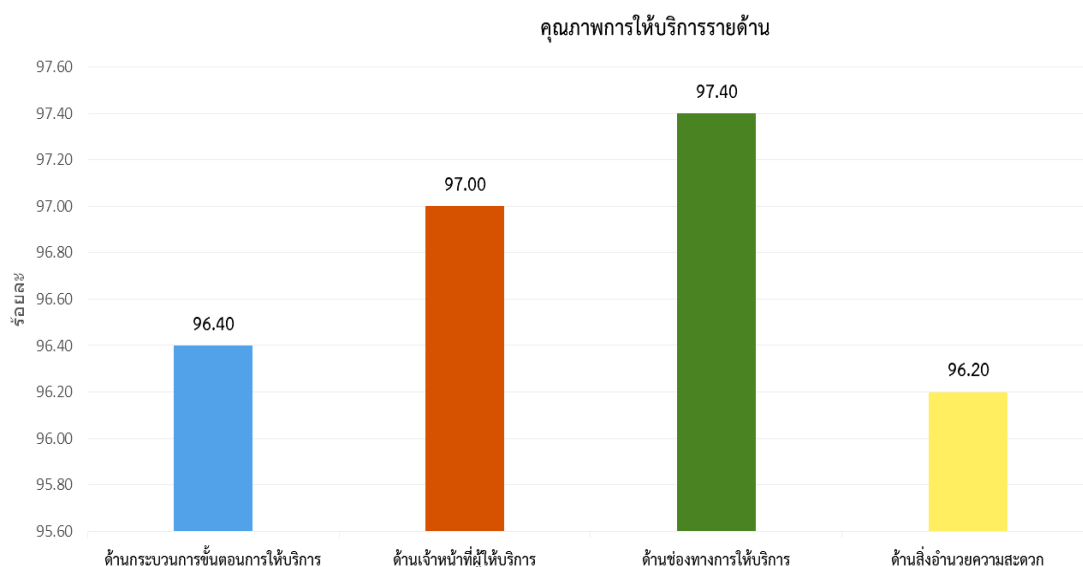
จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.40	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.35	97.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.39	96.20	10
ภาพรวม	4.84	0.37	96.80	10

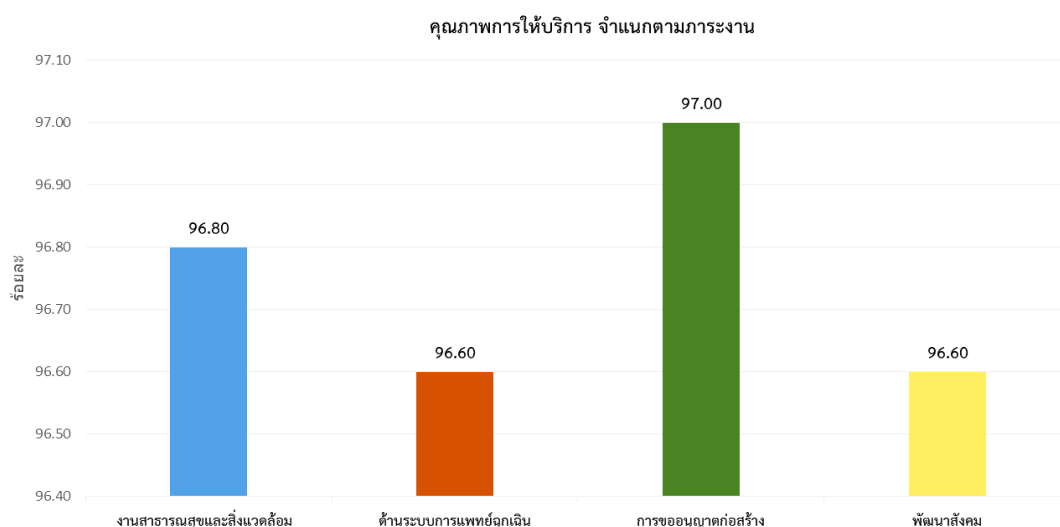
จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1) งานด้านบริการประชาชนในงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.84	0.37	96.80	10
2) การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบ การแพทย์ฉุกเฉิน EMS	4.83	0.36	96.60	10
3) งานบริการประชาชนในงานการขอ อนุญาตก่อสร้าง	4.85	0.36	97.00	10
4) งานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนา สังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อน ของประชาชน	4.83	0.38	96.60	10
5) งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.84	0.36	96.80	10
ภาพรวม	4.84	0.37	96.80	10

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ใน
ระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านบริการประชาชนใน
งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10
รองลงมาคือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.80 มี
คะแนนอยู่ในระดับ 10 การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS และงานบริการ
ประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชน คิดเป็นร้อยละ
96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้บริการต้อนรับเป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่มีการมาให้บริการถึงบ้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ปรับปรุงเรื่องน้ำ และโครงสร้างพื้นฐาน
- ปรับปรุงเรื่องสถานที่ของ อบต. ซึ่งยังคับแคบ และเพิ่มเติมที่นั่งรอรับบริการ

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.75 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 76.75 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม ร้อยละ 55.75 และมีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท ร้อยละ 44.50

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.25 มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม'62 ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 78.09 ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ มาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน บริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ใน ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ใน

ระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ของสำนักปลัด

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง ของกองช่าง

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง ของกองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของสำนักปลัด

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5) งานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของกองคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สายออกจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสายออก ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสายออกในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสายออกในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน และ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านบริการประชาชนในงานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS และงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้บริการต้อนรับเป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่มีการมาให้บริการถึงบ้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ปรับปรุงเรื่องน้ำ และโครงสร้างพื้นฐาน
- ปรับปรุงเรื่องสถานที่ของ อบต. ซึ่งยังคับแคบ และเพิ่มเติมที่นั่งรอรับบริการ

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2562
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทรสิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- กาญจนา อรุณสุขจุ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสนใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมหมาย เปียถนอม, (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชล้ำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ศุภศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- สมิต สัณญกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สันติ วัดผ้าพับ . (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ได้จาก
www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc
- สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160
- Aday,Lu Ann,and Andersor. (1971). Ronald.Development of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor: Health Adiministration Press.

- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rded.). New York: McGraw-Hill.
- Herbert A. Simon.(1960). **Administrative Behavior.** New York: Toe McMillan Company.
- Hinhaw,A.S. and Atwood J.R.(1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.Nursing Research.**31 May-June.
- John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Bahavior.** New York: The Macmillan Company,1951.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management.** The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations.** New Jersey : Prentice-Hall
- Mullins, Luare J. (1985) **Management and Organization Behavior.** London : Pitman Company
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.** Boston: Harvard Business School Press.
- Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey.** 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ค.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๒๐-๓๗๗๔-๘๕ โทรสาร ๐-๔๔๒๐-๓๗๘๕
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkai Highway, Banko, Muang, Nakhornratchasima 30000 Tel. 0-4420-3778-84 Fax. 0-4420-3785

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๒๑๘ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตามที่มีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ให้ดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ จังหวัด
นครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัย
จึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายคมชาญ	สระสมศรี	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นายทองใบ	หนูไพร	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์สมทรง	คันธนที	ประธานคณะทำงาน
๒.๒ อาจารย์สุนันทา	ปาสาเลา	คณะทำงาน
๒.๓ อาจารย์ธำณี	อึ้งยศ	คณะทำงาน
๒.๔ อาจารย์ธมนวรรณ	ป้อมสนาม	คณะทำงาน
๒.๕ อาจารย์โชคดี	คู่ทวีกุล	คณะทำงาน
๒.๖ อาจารย์ศิริรักษ์	รัตนานิคม	คณะทำงาน
๒.๗ อาจารย์รามณรงค์	นิลกำแหง	คณะทำงาน
๒.๘ อาจารย์ญาณเดช	ชื่นจิตต์	คณะทำงาน
๒.๙ นางสาวเสาวรีย์	สีมา	คณะทำงาน
๒.๑๐ นายชิงชัย	หาญสมัคร	คณะทำงาน
๒.๑๑ นายกฤษณัย	กรุงโครกกรวด	คณะทำงาน

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(อาจารย์ ดร.กิตติ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
() 4. 41 - 50 ปี () 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ประถมศึกษา () 2. ม. ต้น () 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท () 3. 4,001 - 6,000 บาท
() 4. 6,001 - 8,000 บาท () 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาท
6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด
() 1. สำนักปลัด () 2. กองคลัง () 3. กองช่าง
() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 2. การช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS
() 3. งานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง
() 4. งานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
() 5. งานด้านการจัดเก็บภาษี
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด
() 1. ตุลาคม'61 () 2. พฤศจิกายน'61 () 3. ธันวาคม'61 () 4. มกราคม'62
() 5. กุมภาพันธ์'62 () 6. มีนาคม'62 () 7. เมษายน'62 () 8. พฤษภาคม'62
() 9. มิถุนายน'62 () 10. กรกฎาคม'62 () 11. สิงหาคม'62 () 12. กันยายน'62
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์
() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. การแจ้งข่าว () 6. การจัดนิทรรศการ
() 7. การติดประกาศต่างๆ () 8. หอกระจายข่าว () 9. สื่อสิ่งพิมพ์
() 10. การจัดทำ Spot โฆษณา () 11. สื่อโทรทัศน์ () 12. สื่อวิทยุ
() 13. การจัดทำแผ่นพับ () 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้
 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ค

ภาพถ่าย

