



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง
จังหวัดลพบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2566

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง
จังหวัดลพบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2566

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนากฎระเบียบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่าบุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้นกระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.08 รองลงมาได้แก่ การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.63 และงานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอาริย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.18 ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.43 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	กระบวนการ
1. การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด 2. งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment 3. งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอาริย์ 4. งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
รวม	

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2

1

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี พบว่าการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัดและงานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ผ่านระบบ e-payment มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี พบว่างานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.2.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

2.2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

- จุดบริการ 2.2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ
- 2.2.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัค) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2566 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด 2) งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment 3) งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และ 4) งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี มีมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี ต่อไป

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา
2. วัตถุประสงค์การศึกษา
3. ขอบเขตของการศึกษา
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
5. นิยามศัพท์เฉพาะ

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส ว น ที่

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ่ายเบี้ย

ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment

ส ว น ที่
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอ
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรร

บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. วิธีดำเนินการ
3. สรุปผลการประเมิน
4. ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

สารบัญตาราง

ตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด
อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภ
ในภาพรวม

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภ

ในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ผ่านระบบ e-payment ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ
ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment ในภาพรวม

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ
ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment ในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโ
อารีย์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

ต ๑ ร ๑ ง ที่
แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอน
ะศรีอารีย์ ในภาพรวม

ต ๑ ร ๑ ง ที่ 4
แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอน
ะศรีอารีย์ ในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้าน
สาธารณภัย ในภาพรวม

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้าน
สาธารณภัย ในแต่ละด้าน

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government)

เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งวิระศักดิ์ เค รือ เท พ (2 5 4 8 : 1 3 -1 9) ได้กล่าวไว้ว่า

การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่น ก็คือ

(1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนาและรักษามีส่วนร่วม

(2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3)

เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4)

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

หลักการวัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผล

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการวัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคนปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพ สูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity)

ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและม
การเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี
เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้
นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล
โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นน
ติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษา
และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า
ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม
มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส
มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น
รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมด่า
เนินการและติดตามตรวจสอบ
เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแ
นทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน
รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ
จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน
ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประ
โยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด
ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการ
ที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1
มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3
มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4
มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2
ด้านคุณภาพการให้บริการ
ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอก
ที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ได้ร่วมมือกับ “คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด 2) งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment 3) งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และ 4) งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ
หน่วยงานเอกชน
ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง
จังหวัดลพบุรี โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random
Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่
การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด
งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-
payment

งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์
และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด
งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-
payment

งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์
และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4

1

ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี
ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4

2

เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง
ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอน

ารให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ มีช่องทาง การประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อม ในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โถงที่พักสาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณ อย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชน ส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภота่าวัง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 3

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภота่าวัง จังหวัดลพบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคิ อ จ ำ น ว น ผู้ ม า ไ ช้ บ ริ ก า ร ด ั ง น ั น ต ็ อ ง ส ี ก ษ า ไ ห้ ถึ ง บ ั จ จ ั ย แ ล ะ อ ง ค์ ป ระ ก อ บ ต ำ ง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และ ความคาดหวัง (Expectations)

ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้

ก ล ี ว คี อ

หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าก็เพียงพอ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมียลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับรู้ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อเนก กลยนิ (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและ องค์ ประกอบ ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมมติ .2534 : 15) ซึ่ง พรณี ข.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้พอ ร็เตอ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่ง บุคคล ได้ มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจกรทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3)

ป ร ะ ส บ ก า ร ณ์ แ ล ะ

4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒ พวง (2 5 4 7 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน่าหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เพ็งแก้ว (2 5 4 8 : 1 2 -1 3) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลววัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์กร การ หรือ หน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือหนุนหนุนกัน 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเหลือหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลววัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ

ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สังฆัสสะ สามัคคี
 อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ
 กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ
 เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ
 ข อ ง อ ง ค ก า ร 7)

ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบุรณ์ พรธนาภพ (2540 : 167) กล่าวว่า
 ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ
 จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- 3 . ค ว า ม ต ึ ง จ ะ อ ะ จ ะ
 และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง
 คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ
 เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

6

ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้
 ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า
 องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคน
 ในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้เคียงรวดเร็ว
 เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่

2.

คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่

3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่
 ทุกคนยอมรับหรือไม่

- 5 . มี ค ่า ต อ บ แ ท น แ ล ะ ร าว วัล ต ่า ง ๆ
 ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6 . ส ข ภ า พ ท ำ ง ก ำ ย แ ล ะ จิต ใจ
โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คู เป อ ร (Cooper . 1985 : 31 - 33) ก ล ำ ว ร ำ
ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. ส ภ า พ ก ำ ร ท ำ ก ำ น ที่ ดี
รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม
การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยิเซลลี , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 -
433)

มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

- 1 . ระ ด ำ บ อ ำ ชี พ ถ้า ำ อ ำ ชี พ อยู่ ใน ส ถ ำ น ะ ส ำ ง
ห รื อ ระ ด ำ บ ส ำ ง เป ำ น ที่ นิ ย ม น ำ บ ถื อ ข อ ง ค ำ น ท ำ ว ไป
ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

- 2 . ส ภ า พ ก ำ ร ท ำ ก ำ น
ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ
พึงพอใจในงานนั้น

3. ระ ด ำ บ ำ ย จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง
2 5 - 3 5 ปี แ ล ะ
45 - 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

- 4 . ร ำ ย ไ ต ไ ต แ ก ำ น ว น ร ำ ย ไ ต ป ระ จ ำ
และรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง
ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน
การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ลื อ ค (Lock .1976 : 132) ไ ต ก ล ำ ว ถึ ง
องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษารววิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9
องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำางานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ชวเวลาพักเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ที่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

มิลตัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวว่าถึงองค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน

โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ

2 . เงิน เตี อ น (money) ห ม า ย ถึ ง จ ำ น ว น เ จี น ที่ ไ ต้ ร ับ ค วาม ยุ ตี ธิ ร ร ม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การไ ต้ ร ับ ก ว ร ย ก ย ่ อ ง แ ล ะ การชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ วันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอยุติพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7 . ก า ร นี เ ท ศ ง า น (supervision) ห ม า ย ถึ ง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co - workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ไ ต้ แ ก่ ก ว ร ดู แ ล ลู ก จ ำ ง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่ อ ต้ อ ง ก ว ร ท ร า บ ค วาม คิ ด เ หื น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชาชัย, อานภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึงความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังไว้เกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของ ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ ใ ช้ จ อ ง ห นั ง สื อ ชี อ ชี อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกิน ความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌกร (2546 : 18 - 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1

การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มี ในการสำรวจความพึงพอใจ การคำนึงและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ใน องค์ ก การ บ ริ ก การ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับ ความ ค า ด ห ว้ ง ข อ ง ผู้ ร ับ บ ริ ก า ร อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ

ต้นทุนของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบายเป้าหมายและทิศทางขององค์กรการ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบัน ผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กรการ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์ .2543 : 5)

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้

มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright . 1999: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้าผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้านั้นที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล , ดลยา จาตุรงค์กุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่สนใจ เพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ละต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญา เพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ายที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับราคา ค่าด ห วั ง ข อ ง ลู ก ค ้า เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กั น ต์ เล ค และ เน ล สัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการ การไต่ถามก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็น เรื่องที่ ต่างกรรม ต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน

ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิม ซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน

ดังนั้น การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้น การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกันกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม้อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่าเรียกกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาขายในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้วถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility)
การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ให้แล้ว เกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปต่อบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability)
การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability)
ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารจัดการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability)
บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการมีความสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม
การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร

พนักงานขายเป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้ หลังจากการให้บริการ

2 . มี ลักษณะ ที่ ไม่ คง ทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้ง การให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกลบไปโดยทันทีทันใด

3 . มี การ ติด ต่อ สัม พันธ์ กับ ผู้ บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ ไม่ จีรัง ยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้อง มี รูปแบบ ของ การ ติด ต่อ กับ ผู้ รับ บริการ ที่ มีความ ต้องการ ตรง กับ การ บริการ นั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4

มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนี้ย อ ง จ า ก การบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำ ให้ เห็น จุด เริ่ม ต้น แล ะ จุด สิ้น สิ้น สุด ไ ม่ ชั ด เ ฉิน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าการให้บริการอาจถูกทำให้ สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

ศิริฤทธิ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1 . ส ภาพ แวด ล้อม ห มาย ถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2 . ก า ร ป ร ะ ช า สั ม พั น ธ์
จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3
กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4
พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมาก ที่ ส ุ ด ใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการมีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รู ป ร ำ ง ห น ำ ต ำ ล ี อ ฝ ำ เ ค ร ี อ ง แ ต่ ง ก ำ ย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เท พ ศั ก ดิ บ ุ ณ ย รั ต พั น ธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมีย้องค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 - 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีย้องค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ วัสดุ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร

3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์ เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้ อธิบาย ว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า การบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้ บริการ ข อง รัฐ ที่มี ฐาน คติ ที่ ว่า ทุก คน เ ท่ า เ ทีย ม กั น ดั ง นั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้ บริการ ตาม ลักษณะ ความ จำ เป็ น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้ บริการ เป็ น ไป อย่าง รวด เร็ว ทัน เวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รว ม ถึ ง ที่ จ อ ด ร ถ ใน เรือ ง นี้ มิลล์ เล็ท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย

ย ถ้า มี จ ำ น ว น ก าร ใ ห้ บ ริ ก าร ที่ ไ ม่ เ พื ย ง พ อ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชน เป็น หลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้ มีความ เจริญ ก ำ ว ห ้ น ำ โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มี เค รื่ อ ง มื อ สื่ อ ส ำ ร ที่ ก ำ ว ห ้ น ำ ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2 5 4 2 : 2 8) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1

หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือป
ระโยชน์ และ บริการ ที่ องค์กร จัด ให้ นั้น
จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ
ต้องดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ
ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3 . ห ลั ก ค ว า ม ส เ ม อ ภ า ค
บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียม
ม กั น
ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่ม
คนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4 . ห ลั ก ค ว า ม ป ร ะ ห ยั ด ค ่า ไ ช้ จ ่าย
ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5 . ห ลั ก ค ว า ม ส ะ ด ว ก
บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย
ส ะ ด ว ก ส บ าย สั น เ ป ลี อ ง ท ร ั พ ย า ก ร ไม่ มาก นั ก
ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ก า พ ล กิ ย ร ตี ป ร ฐ ม ชั ย (2548 : 57) ก ล ่า ว ถึ ง
หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ
ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย
ความเต็มใจที่จะให้บริการ
ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ
การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
ความสามารถในการให้บริการความสามารถในการสื่อสาร
ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545 :
40) ไ ต้ ไ ห้ ค ว า ม ห ม า ย ข อ ง
คำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยั ม แ ย้ ม แ จ้ ม ไ ส
และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response
 ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful
 แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สมัครงใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing
 รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
 อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm ก ร ะ จั บ ก ร ะ เ จ ง
 กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.5 คุณภาพการให้บริการ

ค อ ต เล อ ร (Kotler . 2000 : 492)
 ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1
 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร
 ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรื
 อไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected
 quality)

ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบ
 ริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6
 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ
 ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้
 และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ
 ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้รับบริการ
 โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปั
 ญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ
 โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน
 เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำ
 นวยประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4

ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเห
 ตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติเมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันทั่วทั้งที่ครอบคลุมสถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและชื่อเสียงของผู้ให้บริการโดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณะบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็วจับใจ การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลารวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศิริ นาร ถ บั ว ส อ น (2 5 4 8 : 4 4)
ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง
กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน
มี ค ว า ม ร ว ด เ ร็ ว ใน ก า ร ให้ บ ริ ก า ร
การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัย สม พล ช า ว ป ระ เ ส ริ จู (2 5 4 7 : 7 6)
ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง
กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำ
คั ญ ม า ก
ต้ อ ง อ า ตั ย พ นั ก ง า น ที่ มี ป ระ สั ท ธิ ภ า พ
หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถ
ส่ ง ม อ บ บ ริ ก า ร ที่ มี คุ ณ ภ า พ ได้
เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน
ได้ แก่ ก า ร ต่ อ น ร ับ ก า ร ส อ บ ถ า ม ขั อ มู ล เบื อ ง ตั น
การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน
ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี
หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้
การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุ ภ รา จิ ต ภั ก ดี รั ต น์ (2 5 4 7 : 2 0)
ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง
กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวน
การไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม
จะ ก่อ ให้ เกิด ปั ญ ห า คุ ณ ภ า พ ต่ า ง ๆ ตา ม มา
ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน
มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสใน
การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิ ท ธิ รั ต น์ อุ ส า ห์ (2 5 4 5 : 2 2)
ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง
ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ
สําคัญ เช่น เดียว กับ เ รื่ อ ง ท ร ั พ ย า ก ร บ ค ล
แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี
ก็ ไม่ ส า ม า ร ถ แก่ ปั ญ ห า ลู ก ค้ า ได้ ท้ ง ห ม ด เช่น
การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ
จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้
ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน

การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ
อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว
ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น
แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย
เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ
จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระ
บวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้น
ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้
ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด
จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด
ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล
การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอ
ย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ
อยุธยา . 2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง

2

ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ

3

ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

5

ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

1

โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย

2

กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ

3

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็ถือตัวบริการนั้นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่าสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่างๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือการนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของกิจการให้บริการยิ่งไปกว่านั้นในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขงตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา . 2549 : 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา กระทรวงมหาดไทย (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิริ นารณ บัว สอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ ส่วนบุคคลสามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่รับบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ สะดวก กว้างขวาง เหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ - ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ

ช

ก าร จ ัด เ ต ร ี ย ม โ ต ี ะ ก ั ๋ ะ อ ี ้ แ ล ะ ท ี ร์

เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิริ นาร ถ บั ว ส อ น (2 5 4 8 : 4 8) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ บ่ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และ อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) ก ล ั ะ ว ะ ว ั ะ ร ู ้ ป แ บ บ บ

การอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

- 1
- การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
- 2.
- การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดูและตรวจสอบได้
- 4.
- จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) , อีเมล (e - mail) , อินเทอร์เน็ต (internet) , เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต

(internet)
การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน
ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้

6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน
เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline)
เว็บไซต์ (website)
จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม
(focus group) เป็นต้น

7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น
มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ
มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่
และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ
ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

12. ลดภาระให้กับประชาชน
โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

จิตยาพร เสมอใจ (2549 : 97)
ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง
ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ
ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และ
รอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168)
ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง
การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
ในช่องทางเวลา ที่จำกััด
ทำให้รู้สึกว่ทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271)
ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง
ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า
ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

ว ร เด ช จั น ท ร ต ร (2 5 4 5 : 2 8 - 2 9)
ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณั ฐ วุ ฒิ พ ริ ยะ จี ระ อ นั น ต์ (2 5 4 4 : 6)
ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุ ร เช ษ ฐ ปิ ตะ วา ส น า (2 5 4 4 : 4 9)
ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากมายของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

พ ง ษ์ ศั ก ติ บั ว ห ย า ด (2 5 4 3 : 4) ก ล่า ว ว่า
ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ 2 ประการ คือ

1 . ค ว า ม ค ล่ อ ง แ ค ล่ ว ว่ อ ง ไ ว
คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง

2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย
พิ ชิต ส ข เจริญ พงษ์ (2 5 4 8 : 1 6 9) ก ล่า ว ว่า ความรวดเร็ว
ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2 . มี ก า ร ต อ บ รั บ คื อ
ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

ส ร ป ไ ต้ ว ่า
การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมินประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณ อย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชน ส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภักดิ์ รดา ลิ้ม พะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐสามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สี่ ห รับ ใน ท าว ง ท ถ ษ ฎี นั น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ก าร ตี ต ่อ เ ฉ พ ะ ง าน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos . 1990 : 102 - 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธกับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่างๆและสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 145 - 163) ได้ตั้งคำถามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นมาในปีเดียวกันเพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในชนบทนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2499 จนถึงปี พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แห่ง

ก่อนที่จะถูกยุบเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดิมอยู่ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีรายได้เพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเข้าใจและไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมบริหารงานในระดับตำบล และได้ยุบเลิกสภาตำบลที่มีมาก่อนหน้านี้และจัดตั้งสภาตำบลรูปแบบใหม่ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟื้นองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่อีกครั้งโดยกำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

3.1 เกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล
ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้

3.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็นสามขนาดเพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้าง อัตรากำลัง และการกำหนดตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

3.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

3.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหาร

หารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล มี เพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับ งบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนพัฒนาตำบล และกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมาธิการบริหาร คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

3.4 การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545

กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.4.1 ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

3.4.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือส่วนตำบล

3 4 3 ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองหรือส่วนราชการอื่นตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกฤษฎีกาส่วนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

3.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.5 1 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ

จ า ร ี ต ป ร ะ เ พ ณี ภู มิ ป ัญ ญา ท ี่ อ ง ถ ึ น
และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการม
อบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสม
ควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำดังกล่าวแล้วองค์ก
การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่ว
นตำบลด้วย เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร
ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
(มาตรา 68)

3.5

2

หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใ
ห้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16
บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบ
ริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่
ก า ร จ ั ด ท ำ แ พ น พ ั ต ม น ำ ท ี่ อ ง ถ ึ น ข อ ง ต น เ อ ง
การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
ก า ร ส ำ ธ ำ ร ญ ุ ป ็ โ ภ ค แ ล ะ
การก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข ปกการ การส่งเสริม การฝึก
และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และ
การพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
ก า ร บ ำ ร ุง ร ั ก ษ ำ ค ี ล ป ะ จ ำ ร ี ต ป ร ะ เ พ ณี
ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒน ธรรมอันดีของท้องถิ่น
การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา
ก า ร ส ่ง เ ส ร ิ ม ป ร ะ ช ำ อ ิ ป ไ ต ย ค ว ำ ม เ ส ม อ ภ ำ ค
แ ล ะ ส ี ท ธิ เ ส ร ิ ภ ำ พ ข อ ง ป ร ะ ช ำ ข น
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
ก ำ ร ร ัก ำ จ ั ด
มูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว
และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและ฼าปนสถาน
ก ำ ร ค ว บ ค ุ ม ก ำ ร เ ล ีย ง ส ั ต ว์
การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์การรักษาความปลอดภัย
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ
แ ล ะ ส ำ ธ ำ ร ญ ุ ก ำ ร จ ั ด ก ำ ร บ ำ ร ุง ร ั ก ษ ำ

และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.6 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3

6.1

รายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณะ ปโภค และการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนันภาษีรถยนต์และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนและจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่จากอกรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ และรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

3

6.2

รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
 ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับ
 บการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แล้ว
 ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืน
 แล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามป
 ระมวลรัษฎากร
 โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตร
 24 (4)

และไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรไ
 ดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมาย
 ว่าด้วยภาษีสรรพสามิตภาษีสุรา
 ตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ
 ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์
 รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์
 ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
 และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
 ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
 อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่า
 ด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
 อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่นค่าภาคหลวงแร่
 ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่ง
 เป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ
 องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ไ
 ้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภา
 ยในเขต
 องค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่
 ตามประธานบัตร
 ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บไ
 ได้ภายในเขตและองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่า
 ภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังการหักส่งเป็
 นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ

องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้

ก า ย ใน เ ช ต

องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตาม สัม ป ท า น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปีโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ ก า ย ใน เ ช ต

ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ค า ฐ ร ร ม เ นื ย ม

ตั้งต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละของค่าธรรมเนียม ที่มี การจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

ค า ฐ ร ร ม เ นื ย ม ค า ไ บ อ นุ ญ า ต

และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ภายใต้ เขต ท้องที่นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณี กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขต จังหวัด ตาม ที่ ค ณ ะ ก ร ร ม ก า ร ก า หนด ค่า ใช้

น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียม

ด ำ

ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

และรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี

4.1 ด้านกายภาพ

4.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี ห่างจากตัวอำเภอท่าวัง
11 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบางมัญ ตำบลหัวไผ่
อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีและ

ตำบลบางขาม ตำบลบ้านชี ตำบลหนองเต่า
อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลโคกสลด, ตำบลมุขลินี
อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบางลี่ อำเภอท่าวัง
จังหวัดลพบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบางมัญ อำเภอเมือง
จังหวัดสิงห์บุรี

หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน มี 10
หมู่บ้าน ประกอบด้วย

1. หมู่ที่ 1 บ้านเขาสมอคอน นางอารมณ์ รวบรวม
ผู้ใหญ่บ้าน

2. หมู่ที่ 2 บ้านเขาสมอคอน นายบุญชู คัมมวง
ผู้ใหญ่บ้าน

3. หมู่ที่ 3 บ้านเขาหมอนอิง นางสาวเสาวลักษณ์
วงศ์สอาด ผู้ใหญ่บ้าน

4. หมู่ที่ 4 บ้านเขาบ้านหว้า นายศุภกร มาสวนจิก
ผู้ใหญ่บ้าน

5. หมู่ที่ 5 บ้านพราน ธนภัทร บัวหอม
ผู้ใหญ่บ้าน

6. หมู่ที่ 6 บ้านแหลมกะลา นายสุชิน วีระประสิทธิ์
ผู้ใหญ่บ้าน

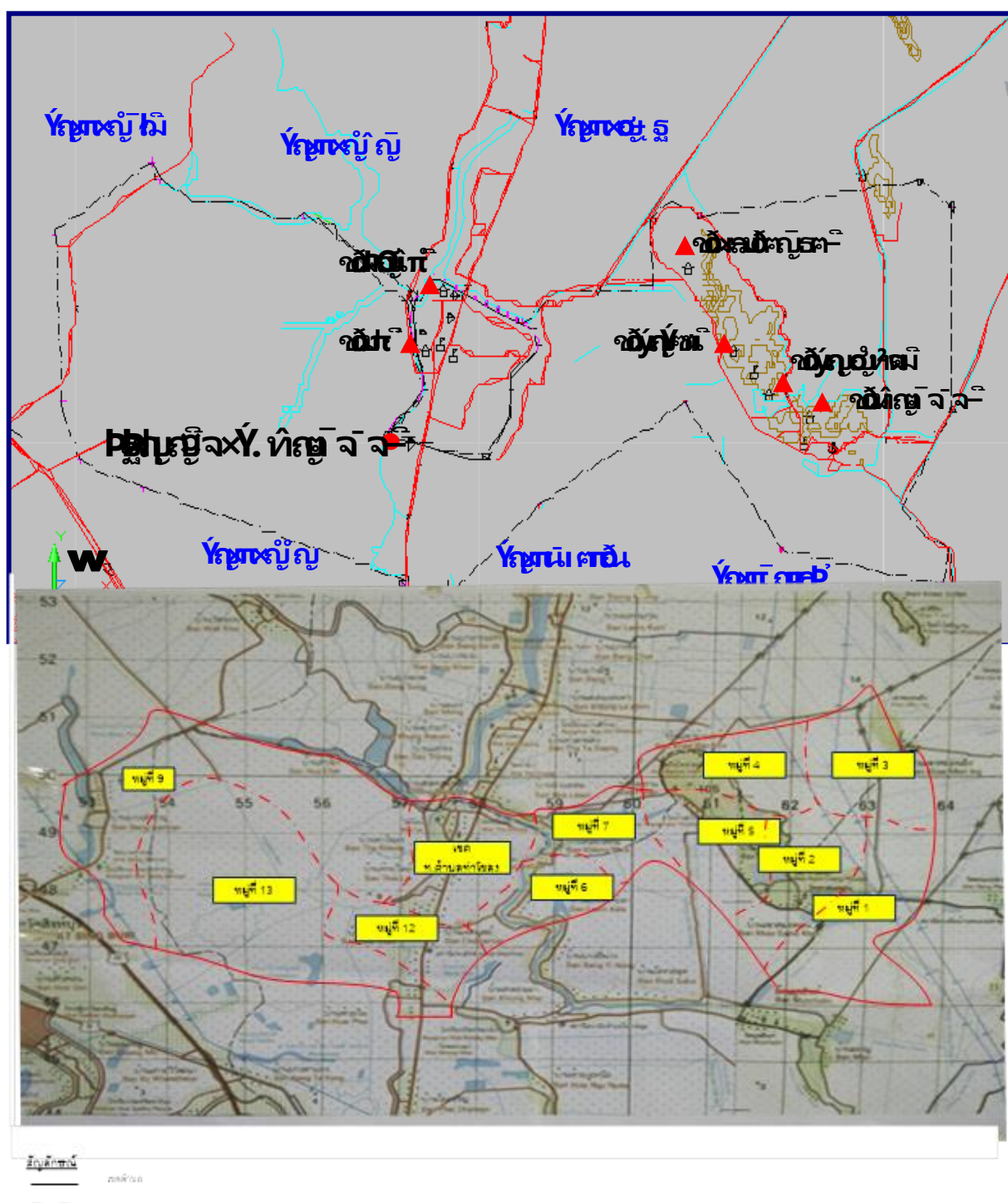
7. หมู่ที่ 7 บ้านคลองพระ นายธนัทรัช นามนาค
กำนันตำบลเขาสมอคอน

8. หมู่ที่ 9 บ้านท่าโขลง - บางพาน (บางส่วน)

9. หมู่ที่ 12 บ้านหัวไผ่ นางสาววรรณธรณ์
นาคน้อย ผู้ใหญ่บ้าน

10. หมู่ที่ 13 บ้านห้วยแก้ว นางดวงตา สุขแจ้ง
ผู้ใหญ่บ้าน

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี



4.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม และมีทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่

- เทือกเขาสมอคอน อยู่ในเขตหมู่ที่ 1, 2, 4, 5
- แม่น้ำบางขาม อยู่ในเขตหมู่ที่ 6, 7, 8, 9

4.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะอากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อน แห้งแล้ง บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรง เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 - 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 - 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือนในเดือน กรกฎาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

4.1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

- แหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่
 - แม่น้ำบางขาม จำนวน 1 สาย
 - ลำน้ำ จำนวน 3 แห่ง
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่
 - ฝาย จำนวน 4 แห่ง
 - บ่อบาดาล จำนวน 36 แห่ง
 - คลองชลประทาน จำนวน 6 แห่ง
- ประปา ได้แก่

หมู่ที่ 5, 7, 12, 13 (อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.เขาสมอคอน)

หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 6, 9 (หมู่บ้านดำเนินการเอง)

- ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขต อบต. เขาสมอคอน ไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ ยืนต้น ผลัดใบ

4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน มีหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ทั้งหมด 10 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีการซึ่งเป็นตัวแทนของหมู่บ้านประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน คือขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกฎหมายการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการประชุมทุกครั้งที่ อบต. จัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนดำเนินงานตามความต้อ ก า ร ข อ ง ป ร ะ ช ม พ ร ะ ช า ช น และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนได้จัดโครงการอบรมศึกษาดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. พนักงาน อบต. ผู้นำชุมชน และโครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงาน ให้ ทัน สมัย และมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ

4.2.2 การเลือกตั้ง

ข้อมูลผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด 3,426 คน
(การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเขาสมอคอน) แบ่งเป็นรายหมู่บ้าน ได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		รวม
		ชาย	หญิง	
1	บ้านเขาสมอคอน	237	281	518
2	บ้านเขาสมอคอน	225	240	465
3	บ้านเขาหมอนอิง	107	104	211
4	บ้านเขาบ้านหว่า	218	213	431
5	บ้านพราน	223	240	463
6	บ้านแหลมกะลา	142	165	307
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		รวม
		ชาย	หญิง	
7	บ้านคลองพระ	131	126	257
9	บ้านท่าโขลง - บางพาน	42	48	90
12	บ้านหัวไผ่	54	46	100
13	บ้านห้วยแก้ว	282	302	584
รวม		1,661	1,765	3,426

4.3 ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน (เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี)									
		พ.ศ.2562		พ.ศ.2563		พ.ศ.2564		พ.ศ.2565		พ.ศ.2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	บ้านเขาสมอคอน	314	349	305	344	300	340	296	335	290	327
2	บ้านเขาสมอคอน	310	312	304	311	294	304	291	300	285	289
3	บ้านเขาหมอนอิง	123	139	122	134	122	129	120	128	120	127
4	บ้านเขาบ้านหว่า	292	269	293	265	296	264	293	263	284	261
5	บ้านพราน	335	306	330	301	322	295	324	291	318	300
6	บ้านแหลมกะลา	180	204	186	203	178	198	175	195	175	193
7	บ้านคลองพระ	160	145	159	153	158	152	153	154	149	150
8	บ้านท่าโขลง - บางพาน	49	55	48	53	48	53	49	57	53	55
9	บ้านหัวไผ่	67	55	67	54	65	54	64	52	64	51

10	บ้านห้วยแก้ว	361	370	357	372	351	369	358	368	349	358
รวมทั้งหมด		2,191	2,204	2,171	2,190	2,134	2,158	2,123	2,143	2,087	2,111

ข้อมูลล่าสุด ณ เดือนมกราคม 2566

4.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร (พ.ศ.2566)

- จำนวนประชากรเยาวชน (อายุต่ำกว่า 18 ปี) หญิง 347

คน ชาย 405 คน
รวมจำนวน 752 คน

- จำนวนประชากร (อายุ 18 - 60 ปี) หญิง 1,262 คน

คน ชาย 1,335 คน
รวมจำนวน 2,597 คน

- จำนวนประชากรผู้สูงอายุ (อายุมากกว่า 60 ปี) หญิง

502 คน ชาย 347 คน
รวมจำนวน 849 คน

4.4 สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน มี ศูนย์ พัฒนา เด็ก เล็ก จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน จำนวน 1 แห่ง และโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน ดังนี้

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง แยกได้ดังนี้

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนนักเรียน		
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกอนามัยบ้านเขาสมอคอน	ชาย	หญิง	รวม
รวม	11	11	22

- โรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน จำนวน 1 แห่ง
แยกได้ดังนี้

ระดับชั้น	จำนวนนักเรียน		
	ชาย	หญิง	รวม
ระดับชั้นอนุบาล 1	8	5	13
ระดับชั้นอนุบาล 2	9	6	15
ระดับชั้นอนุบาล 3	9	11	20
ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	8	7	21

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	9	12	21
ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	19	8	27
ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	7	9	16
ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	12	14	26
ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	16	4	20
ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1	9	5	14
ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2	4	3	7
รวม	110	84	194

- โรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
แยกได้ดังนี้

ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน			
	ก่อนประถมศึกษา	ป.1 - ป.4	ป.5 - ป.6	รวม
วัดถ้ำตะโก	8	42	37	87
รวม	8	42	37	87

4.4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่ตำบลเขาสมอคอน มีจำนวน 2 แห่ง ดังนี้

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาสมอคอน หมู่ที่ 1 บ้านเขาสมอคอน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน (ถ่ายโอนมาเมื่อปี 2555)

2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาสมอคอน หมู่ที่ 13 บ้านห้วยแก้ว

4.4.3 อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น

4.4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตตำบลเขาสมอคอน จากที่ทางสถานีตำรวจภูธรตำบลท่าโขลงได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนทราบนั้น พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนมีผู้ที่ติดยาเสพติด ดังนี้

ข้อมูลปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ตำบลเขาสมอคอน

หมู่ที่	จำนวน (ราย)	ข้อหาที่จับกุม
1	3	ครอบครองยาบ้า
1	2	เสพยาบ้า
2	1	ครอบครองยาบ้า
4	4	ครอบครองยาบ้า
4	5	เสพยาบ้า
5	5	เสพยาบ้า
5	5	ครอบครองยาบ้า
5	3	จำหน่ายยาบ้า
6	3	ครอบครองและเสพยาบ้า
13	4	ครอบครองและเสพยาบ้า
13	1	จำหน่ายยาบ้า
รวม	41	

หมู่ที่	จำนวน (ราย)	ข้อหาที่จับกุม
1	2	ลักทรัพย์ , การพนัน
2	3	ทำร้ายร่างกาย
2	1	หมิ่นประมาท
2	1	พ.ร.บ.อาวุธปืน
5	1	พ.ร.บ.การพนัน
รวม	8	

ข้อมูลปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ตำบลเขาสมอคอน

หมู่ที่	จำนวน (ราย)	ข้อหาที่จับกุม
1	3	ครอบครองยาบ้า
2	3	ครอบครองและเสพยาบ้า
4	3	เสพยาบ้า
5	3	ครอบครองยาบ้า
5	2	เสพยาบ้า
รวม	14	

หมู่ที่	จำนวน (ราย)	ข้อหาที่จับกุม
2	1	พ.ร.บ.อาวุธปืน
4	1	พ.ร.บ.อาวุธปืน
5	1	ทำให้เสียทรัพย์
5	2	พ.ร.บ.การพนัน
6	1	พ.ร.บ.การพนัน
รวม	6	

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรตำบลท่าโขลงได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้แก่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่

ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

(1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

(2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

(3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

(4) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับเด็กเยาวชนและประชาชนทั่วไป

(5) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

(6) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน

4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

4.5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนมีเส้นทางคมนาคมเพียงทางเดียวคือทางรถยนต์มีทางหลวงแผ่นดิน (ถนนสายท่าม่วง - บางาง) เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลักในการเดินทางไปสู่อำเภอท่าม่วงและจังหวัดลพบุรี ภายในหมู่บ้านต่างๆ มีเส้นทางคมนาคมเชื่อมต่อทั่วถึงกัน

4.5.2 การไฟฟ้า

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 % ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ใดที่หนึ่งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้ และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับหมู่บ้าน

4.5.3 การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน มีกิจการประปาเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนเองบางหมู่บ้าน สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 % และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง และน้ำประปาไม่ไหลสาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปา ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- หมู่ที่ 5 , 7 , 12 , 13 (อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน)
- หมู่ที่ 1 , 2 , 3 , 4 , 6 , 9 (หมู่บ้านดำเนินการเอง)

4.5.4 โทรศัพท์

ในปัจจุบันทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

4.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ไปรษณีย์ท่าโขลง ตั้งอยู่ใกล้เทศบาลตำบลท่าโขลง อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ให้บริการเวลา 08.00 - 16.00 น. ในวันจันทร์ - เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

4.6 ระบบเศรษฐกิจ

4.6.1 การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าวที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

4.6.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนไม่มีการประมง

4.6.3 การปศุสัตว์

ตำบลเขาสมอคอนมีการปศุสัตว์ คือ

หมู่ที่ 1 บ้านเขาสมอคอน เลี้ยงวัว เลี้ยงหมู เลี้ยงเป็ด -

ไก่

หมู่ที่ 2 บ้านเขาสมอคอน เลียงหมู เลียงเป็นไก่
หมู่ที่ 5 บ้านพราน - บ้านโคกทะเล เลียงแพะ เลียงวัว
เลียงแกะ

หมู่ที่ 13 บ้านห้วยแก้ว เลียงวัว เลียงหมู เลียงเปิด - ไก่
4.6.4 การบริการ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนไม่มีการบริการ

4.6.5 การท่องเที่ยว

- ด อ ย รั ม มิ ก ร า ช
ดอยที่มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่เกี่ยวข้องกับกษัตริย์ยุคทวาราวดีและ
เป็นสถานที่ศึกษาและปฏิบัติธรรมของพระราชาและฤาษี

- เทือกเขาสมอคอน มีถ้ำต่างๆ มากมาย เช่น ถ้ำชิงช้า
ถ้ำน้ำ ถ้ำพระนอน ถ้ำพราหมณ์ ถ้ำชี้แรด

- วัดถ้ำตะโกพุทธโสภา, วัดเขาสมอคอน

- ข ด พ บ โ ค ร ง ก ร ะ ดุ ก โ บ ร า ณ
เครื่องประดับและเครื่องปั้นดินเผายุคทวาราวดี บริเวณพื้นที่หมู่ที่ 5

4.6.6 อุตสาหกรรม

โรงสีข้าว จำนวน 1 แห่ง (บริษัทไทยมาพรพรณเทรดดิ้ง
จำกัด)

4.6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ประชาชนตำบลเขาสมอคอน มีการรวมกลุ่มของประชาชน
ไ ต้ แ ก่ ก ลุ่ม เ ย า ว ช น ต่ า บ ล
เขาสมอคอน กลุ่มมัดคุเทศก์น้อย กลุ่มอพพร. กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มสตรี
กลุ่ม อสม. กลุ่มออมทรัพย์ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น
กลุ่มจักสาน กลุ่มทำอาหารไทย กลุ่มทำไม้กวาด กลุ่มอาชีพ
(เกษตรกรทำนา) กลุ่มปลูกข้าวปลอดสารพิษ กลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ

4.6.8 แรงงาน

ร า ช ฎ ร ส่ว น ไ ห ญ่ ป ร ะ ม า ณ ร้อยละ 80
ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าว
ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

4.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.7.1 การนับถือศาสนา

ป ร ะ ช า ช น ส่ว น ไ ห ญ่ นั บ ถื อ ศา ส น า พุ ท ธ
ใน พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
มีวัดจำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1) วัดเขาสมอคอน หมู่ที่ 1, 2

2) วัดถ้ำช้างเผือก หมู่ที่ 5

- 3) วัดถ้ำตะโก หมู่ที่ 5
- 4) วัดบันไดสามแสน หมู่ที่ 5
- 5) วัดบางพราน หมู่ที่ 9

4.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนชาวตำบลเขาสมอคอน ได้มีการอนุรักษ์ประเพณี และวัฒนธรรมไทยอันดีงาม ได้แก่ ประเพณีแห่พระศรีอารียเมตไตรย์ ประเพณีสงกรานต์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นเก่าแก่ของไทย อีกด้วย ได้แก่ การจักสานเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ตะกร้า กระบุง ชะลอม , การร้อยมาลัยดอกมะลิ ดอกพุด เป็นต้น

4.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนได้อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ กลุ่มจักสาน กลุ่มทำอาหารไทย กลุ่มทำไม้กวาด กลุ่มเกษตรทำนา กลุ่มปลูกข้าวปลอดสารพิษ กลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 100% พูดภาษาไทย

4.7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ข้าวปลอดสารพิษ ตะกร้าหวาย เขือกปอ ฟาง เสื้อสัญลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว เขาสมอคอน ยาดมสมุนไพร สินค้าเกษตร อาหารแปรรูป เช่น ขนมเปี๊ยะนพวรรณ เผือกฉาบ กล้วยฉาบ ขนมเต่า กระจ่างสารท ผักปลอดสารพิษ ผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์ เช่น น้ำส้มควันไม้ ไฮโมเนฟิช ปุ๋ยชีวภาพ

4.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

4.8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- | | | | |
|----------------|---------|---|------|
| - ลำน้ำ | มีจำนวน | 3 | แห่ง |
| - แม่น้ำบางขาม | มีจำนวน | 1 | สาย |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | | |
|----------------|---------|----|------|
| - ฝาย | มีจำนวน | 4 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล | มีจำนวน | 25 | แห่ง |
| - คลองชลประทาน | มีจำนวน | 6 | แห่ง |

- ประปาหมู่บ้าน
หมู่ที่ 5 , 7 , 12 , 13 (อยู่ในความรับผิดชอบของ
อบต.เขาสมอคอน)
หมู่ที่ 1 , 2 , 3 , 4 , 6 , 9 (หมู่บ้านดำเนินการเอง)

4.8.2 ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนไม่มีป่าไม้

4.8.3 ภูเขา

มีเทือกเขาสมอคอนปกคลุมพื้นที่ หมู่ที่ 4 , 5 , 1 , 2 -
เขามอนอิง เป็นภูเขาเตี้ย ๆ

4.8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า
สถานประกอบการ ตามลำดับ
และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ
ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ
ปัญหา คือ น้ำฝน น้ำ ในการเกษตร
ก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ
ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอนได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้
กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น
โครงการแก้ปัญหาภัยแล้ง โครงการ
ปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ
ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มร
นสวยงามให้เป็นเมืองน่าอยู่

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553)
ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้
รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
จำนวน 5 ตำบล
เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบล
บางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบล

บางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเศษ ฐบุญเกียรติ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มีสว่นได้สว่นเสียที่มีต่อการเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีสว่นได้สว่นเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีสว่นได้สว่นเสียที่มีต่อการเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงาน”

($\bar{X}$ = 6.05, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X}$ = 6.01, ร้อยละ = 76-80)

ความพึงพอใจของผู้มีสว่นได้สว่นที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ใน ภาพ รว ม พ บ ว ่า ผู้มีสว่นได้สว่นเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมาก ที่ ส ด ($\bar{X}$ = 6.08) และหากเทียบกับคปร้อยละจะมีคปร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็ น ราย ด าน พ บ ว่า ความพึงพอใจของผู้มีสว่นได้สว่นที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด าน เจ ้า ห น ้า ที่ / บุ ค ล ากร ผู้ ให้ บริการ” ($\bar{X}$ = 6.16, ร้อยละ = 76-80), “ด าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X}$ = 6.13, ร้อยละ = 76-80), และ “ด าน คุณภาพของการให้บริการ”, “ด าน ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X}$ = 6.10, ร้อยละ = 76-80)

สุ จิ ร ำ พ ร ำ น ะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็ น ร ำ ย ด ำ น จ ะ พ บ ว่า ด ำ น เจ ้า ห น ้า ที่ ผู้ ให้ บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

น ร ร ำ ค ล ำ ง ผ ำ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1.

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารรถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2.

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ช น ธ ด า วี ร ะ พ ั น ธ์ (2554 : บ ท ค ั ด ย ่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ

ผ ล ก า ร วิ จ ั ย พ บ ว า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า โดยใน ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ใน ด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค

ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จ ร ร ย า จั น ท ร์ เ ตี ย (2553)
ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

1.

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

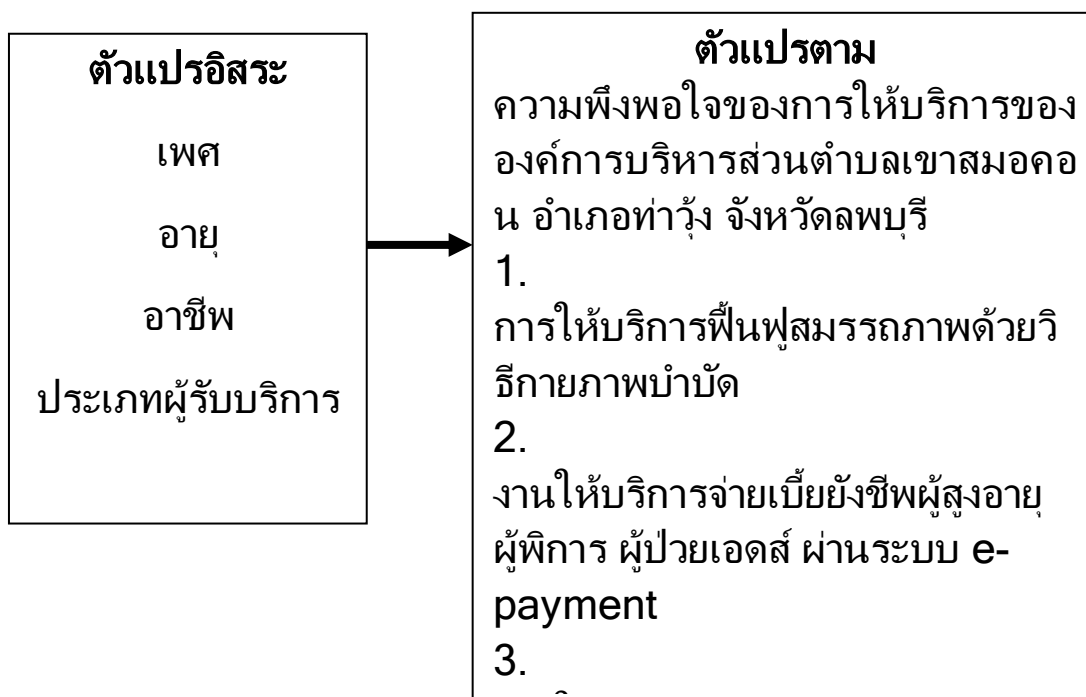
3.

ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอค
อน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเหล็กน้ำพี้ จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment

งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงาน รัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี จำนวน 2,174 คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งานดังนี้

1) การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด
จำนวน 648 คน

2) งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment
จำนวน 872 คน

3) งานให้บริการจัดการเรียนการสอน

ของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ จำนวน
282 คน

4) งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จำนวน 372 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงาน รัฐ
หน้ วย ัง าน เ อ ก ช น
ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง
จังหวัดลพบุรี จำนวน 338 คน ซึ่งจำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง จำนวน
400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามาเนย์
(Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

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

เมื่อ N = ขนาดของประชากร
 e =
ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
 n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{2,174}{1+2,174 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,174}{6.4350} = 337.84$$

จากนั้นทำการสุ่มแบบชั้น ภูมิ (Stratified Random Sampling)

ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ
โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน
ตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate
to size sampling)
จำนวน 338 คน รวมทั้งสิ้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 400
คน โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง อย่าง ตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บจริง
1. การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด	648	101	130
2. งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment	872	136	150
3. งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์	282	44	50
4. งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	372	58	70
รวม	2,174	338	400

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่ 1) การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด 2) งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment 3) งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และ 4) งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งแต่ละฉบับมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

3.1.2 ต อ น ที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน โดย ผู้ ศี ก ษ า ไ ต่ ก ำ ห น ด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

- | | | | |
|---|-------------------------------|---------------|---|
| 5 | 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน เท่ากับ | |
| | 2) ระดับความพึงพอใจมาก | คะแนน เท่ากับ | 4 |
| 3 | 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน เท่ากับ | |
| | 4) ระดับความพึงพอใจน้อย | คะแนน เท่ากับ | 2 |
| 1 | 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คะแนน เท่ากับ | |

3.1.3 ต อ น ที่ 3 จุ ด เ ต้ น จุ ด ที่ ค ว ร ป ร ับ ป รุ ง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2. สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2. ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

- 3.2. 6
นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ
- 3.2. 7
นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ
- 3.2. 8 ส ร ู ป ผ ล ก า ร ศึ ก ษ า
และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์กร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ใน ส่วน ข อ ง ระดับ ความ พึง พ อ ใจ เกณฑ์ ที่ นำ มา ใช้ แปร ความ ห ม า ย ของ ค่า เฉ ลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวัง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส	ว	น	ที่	1
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม				
ส	ว	น	ที่	2
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด				
ส	ว	น	ที่	3
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment				
ส	ว	น	ที่	4
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์				
ส	ว	น	ที่	5
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด	4.49	0.63	มาก	89.63
2. งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ พิ ก า ร ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment	4.91	0.29	มากที่สุด	98.08

3. งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์	4.47	0.58	มาก	89.1 8
4. งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.42	0.64	มาก	88.4 3
รวม	4.57	0.54	มากที่สุด	91.3 3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบล
เขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.08 รองลงมาได้แก่
การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.63
และงานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.18 ส่วนลำดับสุดท้าย
งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.43

ส่วนที่ 2
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วย
วิธีกายภาพบำบัด

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2
แสดงข้อมูลทั่วไปการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกาย

ภาพ บำบัด ประกอบ ด้วย เพศ อายุ อาชีพ
และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	33	25.38
2. หญิง	97	74.62
อายุ		
1. 26 - 40 ปี	4	3.08
2. 41 - 55 ปี	8	6.15
3. 56 - 69 ปี	99	76.15
4. 70 ปีขึ้นไป	19	14.62
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	6.15
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	0.77
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	21	16.15
4. รับจ้างทั่วไป	31	23.85

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	12.31
6. เกษตรกร/ประมง	31	23.85
7. ว่างาน	22	16.92
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	130	100.00
รวม	130	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน
คิดเป็นร้อยละ 74.62
และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.38

มีอายุระหว่าง 56 - 69 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 76.15
 ร้อยละ 14.62 และอายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป, อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 รองลงมาได้แก่ ว่างงาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด 2

ตารางที่ 4.3
 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด ในภาพรวม

การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.51	มากที่สุด	91.29
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.15	0.98	มาก	83.08

3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.54	0.51	มากที่สุด ด	90.8 7
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.50	มากที่สุด ด	91.0 8
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.59	0.49	มากที่สุด ด	91.8 5
รวม	4.49	0.63	มาก	89.6 3

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.85 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.29 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.08

2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด 3

ตารางที่ 4.4
แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด ในแต่ละด้าน

การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.5 3	0.5 0	มากที่สุด ด	90. 62
2 มีการสำรวจความต้องการของประชาชน	4.5 4	0.5 0	มากที่สุด ด	90. 77
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.6 2	0.4 9	มากที่สุด ด	92. 46
4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.5 9	0.5 1	มากที่สุด ด	91. 85
5 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.5 4	0.5 4	มากที่สุด ด	90. 77
รวม	4.5 6	0.5 1	มากที่สุด ด	91. 29
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.4 9	0.5 0	มาก	89. 85
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.4 2	0.5 5	มาก	88. 31
3. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ	3.1 1	1.2 4	ปานกลาง	62. 15
4 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ กิจกรรมโครงการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้วยวิธีกายภาพบำบัด	4.6 0	0.4 9	มากที่สุด ด	92. 00
รวม	4.1	0.9	มาก	83.

	5	8		08
--	---	---	--	----

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.59	0.49	มากที่สุด	91.85
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	4.52	0.50	มากที่สุด	90.46
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เื่อ ำ ใ จ ใ ส์ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.50	0.52	มาก	90.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว	4.51	0.52	มาก	90.15
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.59	0.49	มากที่สุด	91.85
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.55	0.54	มากที่สุด	90.92
รวม	4.54	0.51	มากที่สุด	90.87
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ในการจัดให้บริการ (คลินิก) เดินทางมารับบริการมีความสะดวก	4.62	0.49	มากที่สุด	92.46
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.53	0.50	มากที่สุด	90.62

3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเทียบเท่าโรงพยาบาลประจำอำเภอ	4.48	0.50	มาก	89.69
4. มีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์ในบ้านเรือนเพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในการสาธิตการทำกายภาพบำบัดด้วยตนเองอย่างเหมาะสม เข้าใจง่าย	4.58	0.50	มากที่สุด	91.54
รวม	4.55	0.50	มากที่สุด	91.08

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.58	0.50	มากที่สุด	91.54
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.62	0.49	มากที่สุด	92.31
3. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.55	0.50	มากที่สุด	90.92
4. ประชาชนในชุมชนได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่ได้มาตรฐาน	4.58	0.49	มากที่สุด	91.69
5. ผู้รับบริการทางด้านกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจในการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด	92.77
รวม	4.59	0.49	มากที่สุด	91.85

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.29 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.46 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.85 และมีการสำรวจความต้องการของประชาชน , มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.77

ด้านช่องทางทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.08 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบกิจกรรมโครงการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.85 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมกรรมาการชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.31

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.87 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.85 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.92 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.46

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.08 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ในการจัดให้บริการ (คลินิก) เดินทางมารับบริการ มีความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.46 รองลงมาได้แก่ มีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์ในบ้านเรือน เพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในการสาธิตการทำกายภาพบำบัดด้วยตนเอง อย่างเหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.54 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.62

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ผู้รับบริการทางด้านกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.77 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.31 และประชาชนในชุมชนได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่ได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.69

ส ว น ที่ 3
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภท ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	73	48.67
2. หญิง	77	51.33
อายุ		
1. 26 - 40 ปี	3	2.00
2. 41 - 55 ปี	37	24.67
3. 56 - 69 ปี	74	49.33
4. 70 ปีขึ้นไป	36	24.00
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	4.67
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	3.33
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	10.67
4. นักเรียน/นักศึกษา	1	0.67
5. รับจ้างทั่วไป	52	34.67
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	9.33
7. เกษตรกร/ประมง	34	22.67
8. ว่างาน	21	14.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	150	100.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 และเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67

มีอายุระหว่าง 56 - 69 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 ร้อยละ 100
 อายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 ร้อยละ 100
 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และว่างงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment 2

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment ในภาพรวม

งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.73
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	98.51
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.32	มากที่สุด	97.63
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.95	0.22	มากที่สุด	98.93
รวม	4.91	0.29	มากที่สุด	98.08

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.08 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 98.93 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.51 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.73

3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment ในแต่ละด้าน

งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.85	0.35	มากที่สุด	97.07
2 สวัสดิการมีความเพียงพอตามความต้องการ	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.91	0.28	มากที่สุด	98.27
4. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00
5	4.89	0.30	มากที่สุด	97.

มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน		2	สุด	73
รวม	4.89	0.32	มากที่สุด	97.73
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.79	0.41	มากที่สุด	95.87
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	98.53
4. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ	4.94	0.24	มากที่สุด	98.80
รวม	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.95	0.23	มากที่สุด	98.93
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.94	0.24	มากที่สุด	98.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	98.53
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง	4.88	0.33	มากที่สุด	97.

แม่นยำ และรวดเร็ว		3	สุด	60
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.93	0.25	มากที่สุด	98.67
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.93	0.26	มากที่สุด	98.53
รวม	4.93	0.26	มากที่สุด	98.51
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด	96.93
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.73
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.93	0.26	มากที่สุด	98.53
4. ป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.34	มากที่สุด	97.33
รวม	4.88	0.32	มากที่สุด	97.63

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน 1	4.95	0.21	มากที่สุด	99.07

กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน				
2. การดำเนินการถูกต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	4.93	0.25	มากที่สุด	98.67
3. มี การ ป ร ับ ป ร ุง แ ก้ ไ ข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.96	0.20	มากที่สุด	99.20
4. มีความพึงพอใจต่อการบริการการจ่ายเงินผ่านระบบ e-payment	4.91	0.28	มากที่สุด	98.27
5. ประชาชนได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน	4.97	0.16	มากที่สุด	99.47
รวม	4.95	0.22	มากที่สุด	98.93

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็น ร้อยละ 98.27 รองลงมาได้แก่ ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็น ร้อยละ 98.00 และมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.73

ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็น ร้อยละ 97.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็น ร้อยละ 98.80 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.53 และมีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.51 โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 98.93 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจง หรือ ชี้แจงให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.53 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.73 และป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.33

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 98.93 โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ประชาชนได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.47 รองลงมาได้แก่ มีการปรับปรุงแก้ไข

ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และกิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.07

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ 4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป
งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรี
อารีย์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	17	34.00
2. หญิง	33	66.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	14	28.00
2. 26 - 40 ปี	14	28.00
3. 41 - 55 ปี	17	34.00
4. 56 - 69 ปี	5	10.00
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	6.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	36.00
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	4.00
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	2	4.00

โรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์			ความคิดเห็น	ะ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.56	มาก	89.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	0.57	มาก	87.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด	91.07
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.62	มาก	87.60
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.51	0.59	มากที่สุด	90.24
รวม	4.47	0.58	มาก	89.18

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.18 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็น ร้อยละ 91.07 รองลงมาได้แก่ ด้าน ผล การ ปฏิ บั ติ งาน อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็น ร้อยละ 90.24 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20

4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ 3

ตารางที่ 4.1 0
แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ในแต่ละด้าน

งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.46	0.50	มาก	89.20
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง	4.44	0.50	มาก	88.80
3. การจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมสอดคล้องกัน	4.54	0.65	มากที่สุด	90.80
4. ได้รับสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเหมาะสม	4.40	0.57	มาก	88.00
รวม	4.46	0.56	มาก	89.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.60	0.53	มากที่สุด	92.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.38	0.53	มาก	87.60
3. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ	4.18	0.63	มาก	83.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.40	0.53	มาก	88.00
รวม	4.39	0.57	มาก	87.80

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.42	0.57	มากที่สุด	88.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด	92.40
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี	4.66	0.52	มากที่สุด	93.20
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.48	0.54	มาก	89.60
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ เข้าใจการเรียนการสอนเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดตอบข้อสงสัย อธิบายให้เด็กเข้าใจได้ง่ายอย่างถูกวิธี	4.50	0.58	มาก	90.00
รวม	4.55	0.55	มากที่สุด	91.07
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกเอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์	4.60	0.61	มากที่สุด	92.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อกาเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.32	0.68	มาก	86.40
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.26	0.56	มาก	85.20
4. มีสื่อและอุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย	4.3	0.6	มาก	86.4

สอดคล้องกับรายวิชาต่างๆอย่างดี และเพียงพอต่อจำนวนเด็ก	2	8		0
5. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง วัสดุการศึกษา อาหารเสริม ครบตามหลักโภชนาการอย่างเพียงพอต่อ ความต้องการของเด็ก	4.4 0	0.4 9	มาก	88.0 0
รวม	4.3 8	0.6 2	มาก	87.6 0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโ รงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ คิดเห็ น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดการเรียนการ สอนตรงกับความต้องการของเด็ก	4.6 0	0.5 3	มากที่สุด	92.0 0
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.5 8	0.5 4	มากที่สุด	91.6 0
3. มี ก า ร ป รั บ ป รุง แ ก้ ไ ข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร ่อง	4.3 4	0.6 6	มาก	86.8 0
4. มี ป ระ โย ช น์ คຸ້ ม คຳ ต่อประชาชนส่วนรวม	4.5 0	0.6 5	มาก	90.0 0
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจและสังคม	4.5 4	0.5 4	มากที่สุด	90.8 0
รวม	4.5 1	0.5 9	มากที่สุด	90.2 4

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20

โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการจัดการเรียนการสอนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80

ด้านช่องทางทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.07 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60

โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกเกี่ยวกับการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง วัสดุการศึกษา อาหารเสริม ครบตามหลักโภชนาการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของเด็ก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ, มีสื่อและอุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย สอดคล้องกับรายวิชาต่างๆอย่างดี และเพียงพอต่อจำนวนเด็ก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40

ด้าน ผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.24 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดการเรียนการสอนตรงกับความต้องการของเด็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80

ส่วนที่ 5

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป
งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	40	57.14
2. หญิง	30	42.86
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	12	17.14
2. 26 - 40 ปี	23	32.86
3. 41 - 55 ปี	21	30.00
4. 56 - 69 ปี	11	15.71
5. 70 ปีขึ้นไป	3	4.29
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.86
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13	18.57
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	2.86
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	6	8.57
5. นักเรียน/นักศึกษา	10	14.29
6. รับจ้างทั่วไป	22	31.43
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	4.29
8. เกษตรกร/ประมง	7	10.00
9. ว่างาน	5	7.14
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	69	98.57
2. หน่วยงานภาครัฐ	1	1.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน
คิดเป็นร้อยละ 57.14
และเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

มีอายุระหว่าง 26 - 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86
 ร้อยละ 32.86
 อายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00
 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 ร้อยละ 31.43
 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57
 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 69 คน
 คิดเป็นร้อยละ 98.57
 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

5. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2

ตารางที่ 4.12
 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.52	มากที่สุด	90.29
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	0.59	มาก	87.89
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	4.55	0.54	มากที่สุด	91.00
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.81	มาก	80.97
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00
รวม	4.42	0.64	มาก	88.43

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.43 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.29

5. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3

ตารางที่ 4.1 3
แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในแต่ละด้าน

งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.51	0.50	มากที่สุด	90.29
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง	4.54	0.58	มากที่สุด	90.86
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันเวลาและไม่ซับซ้อน	4.50	0.50	มาก	90.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.50	0.50	มาก	90.00
รวม	4.51	0.52	มากที่สุด	90.29
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	0.57		87.71
1. การประชาสัมพันธ์ หรือ ประชาสัมพันธ์			มาก	

ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์				
2. มีจุดและช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่เข้าถึงสะดวก และรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.2 4	0.6 7	มาก	84. 86
3. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ	4.6 3	0.4 9	มากที่สุด	92. 57
4 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้ บริการ เช่น เว็บไซต์ กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.3 1	0.5 5	มาก	86. 29
5 มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ใน การป้องกันและแจ้งเตือนเพื่อรับมือกับส ารณภัยที่อาจเกิดขึ้น	4.4 0	0.5 7	มาก	88. 00
รวม	4.3 9	0.5 9	มาก	87. 89

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย	$\bar{X}$	S. D.	ระดับค วามคิด เห็น	ร้อย ละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ	4.5 3	0.5 0	มากที่สุด	90. 57
2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุ การณ์	4.6 4	0.5 7	มากที่สุด	92. 86
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวล า	4.7 0	0.5 5	มากที่สุด	94. 00
4 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั้	4.6 4	0.4 8	มากที่สุด	92. 86

วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ				
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.53	0.50	มากที่สุด	90.57
6. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.26	0.53	มาก	85.14
รวม	4.55	0.54	มากที่สุด	91.00
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	3.94	0.80	มาก	78.86
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.00	0.83	มาก	80.00
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.00	0.78	มาก	80.00
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	4.03	0.85	มาก	80.57
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือเมื่อเกิดสาธารณภัยเป็นระเบียบเรียบร้อย และง่ายต่อการใช้งาน	4.27	0.74	มาก	85.43
รวม	4.05	0.81	มาก	80.97

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความชัดเจน	ร้อยละ
---	-----------	-------	-----------------	--------

ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1				
การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.57	0.65	มากที่สุด	91.43
2.	4.63	0.57	มากที่สุด	92.57
การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส				
3. การปรับปรุงแก้ไข				
ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.54	0.50	มากที่สุด	90.86
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คำนึงต่อประชาชนส่วนรวม	4.64	0.57	มากที่สุด	92.86
5				
มีความพึงพอใจต่อการบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน	4.61	0.57	มากที่สุด	92.29
รวม	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.29 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.86 ร้อยละสูงมาไว้แต่ มีการจัดขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.29 และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา และไม่ซับซ้อน, การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.89 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.57

ร อ ง ล ง ม า ไ ต้ แ ก่
มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ในการป้องกันและแจ้งเตือนเพื่อรับ
มี อ ก บ
สาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ
88.00 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ
ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์
เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ
87.71

ด้าน เจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ
ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00
โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ
มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} =$
4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาได้แก่
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์,
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ
อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.86 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย
และเหมาะสมในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)
คิดเป็นร้อยละ 90.57

ด้าน สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.97
โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง
มีการจัดเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือเมื่อเกิดสาธารณภัย
เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$)
คิดเป็นร้อยละ 85.43 รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด
ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.57
และระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ,
มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับ
บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00

ด้ าน ผล ก าร ป ฏิ บั ติ ง าน
 ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า
 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานมีประโยชน์ คัดค่า
 ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ
 92.86 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส
 อ ยู่ ใน ระดั บ มาก ที่ สุด
 ($\bar{X} = 4.63$) คิ ด เป็ น ร้อยละ 92.57
 และมีความพึงพอใจต่อการบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน
 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.29

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระศรีอารีย์ และงานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภотаวัง จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

ตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.08 รองลงมาได้แก่ การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.63 และงานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาล พระศรีอารีย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.18 ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.43

3

2

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 74.62 มีอายุระหว่าง 56 - 69 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 76.15 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป , อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.85 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.29 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.08

3

3

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ พิ ก า ร

ผู้ปวยเอ็ดส์ ผ่านระบบ e-payment พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 มีอายุระหว่าง 56 - 69 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.08 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 98.93 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.51 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.73

3

4

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนอนุบาลพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนอนุบาลพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.18 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.07 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.24 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

อยู่ ใน ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.46$)
คิดเป็นร้อยละ 89.20

3

5

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีอายุระหว่าง 26 - 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 98.57 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.43 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.29

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่าง ต่อ เนื่ อ ง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4

1

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี พบว่า การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด และงานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผ่านระบบ e-payment

มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน
 ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น
 การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้
 รั บ บ ริ ก า ร ก ่ อ ก ุ ว าม พ ื ง พ อ ใ จ พ ื ม ข ึ น
 การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ
 อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
 จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม
 มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง
 / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง
 และควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น
 ดิ น ส อ ป าก ก ำ
 สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน
 จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก
 จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ
 และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี
 มี จ ำ น ว น พ ื ย ง พ อ แ ล ะ ส ะ อ าด
 และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

บรรณานุกรม

กาญจน์ เรืองมนตรี.

(2543).เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม :

ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ :
เอมพันธ์.

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2542).

ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เกรียงไกร ภูมิพล. (2552, มกราคม 4).

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก :

[http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item
id=6445.](http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?itemid=6445)

คณิตดิศณะ เกษัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ,

สำนักงาน.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคณิต เกษัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก :

[http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06
km2/app.doc](http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06km2/app.doc)

ครรรชิต บรรลุผล

.(2554).ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์

เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง

จังหวัดขอนแก่น.การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จ ร ร ย า จั น ท ร เ ตี ย . (2553)

.ความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ

องค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์

จังหวัดร้อยเอ็ด .การค้นคว้าอิสระ

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จินตนา บุญบงการ.(2545).ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.

กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุป,

จิระศักดิ์ เญยวิจิตร.(2543)

.ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่
: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ.
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เจ ลิ ม พ ร อ ภิ ช น า พ ง ศ์ . (2553)
.ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสฤทธิปริทัศน์
สืบค้นจากwww.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hnqimn7q58g04s.pdf
pdf 12/04/59

ช น ะ ด า วี ร ะ พั น ธ์ . (2554)
.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
.หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชูศรี ออสเตเรีย. (2542).คุณภาพการบริการออมสินปี 2000”
ออมสินพัฒนา.6(5) : 4; กันยายน-ตุลาคม,

โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ
สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ
: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์ .(2544).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดดูเคชั่น

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ
:เพียร์สัน

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2549). การตลาดบริการ
แนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพพงษ์ บุญจิตราดลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ
:พลัสเพรส.

น ริน น ท ร ค ลั ง ผ า
(2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร
า ร บ ริ ห า ร
ส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปฐม มณีโรจน์. (2543). ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ :

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน

บริหารศาสตร์,

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิธำชัย, อานภาพ เสี่ยงสาย,
และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551,

พฤษภาคม 3).

ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้น้ำแพ่งโกล่า
ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน
าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

:<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาต้นเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ :
เอมพันธ์.

พรรณี ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ :
อมรินทร์การพิมพ์.

พ ร ร ณี พ ร ม นั อ ย
(2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยข
ององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง
จ ั ง ห วั ด น ค ร พ น ม . ก า ร ค ั น ค ว ่า อิศระ
ป ริญ ญา ร ัฐ ป ระ ศ า ส น ศ า ส ต ร ม ห า บั ณ ฑิ ต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร :
กลยุทธ์แห่งความสำเร็จของธุรกิจ.

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541).

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัทรดา ลิ้มพะสุด. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ :

วังอักษร.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ .(2548).การจัดการการตลาดบริการ.กรุงเทพ

ฯ : แสงดาว

เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

.(2552).ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ

คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก

<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.

วรเดช จันทรดร. (2545).

การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก

ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ :

สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม.

(2550).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข

อุปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.

การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

วิระพงษ์ เจริญจิระรัตน์.(2543).คุณภาพในงานบริการ.พิมพ์ครั้งที่ 4

.กรุงเทพ ฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ :

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริกร ไชยชนะ .(2553).

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

ของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์

อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ :

พัฒนาศึกษา.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท็อป
ศ ก ร า จิต ภั ก ดี รั ต น์
. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษ
ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน . กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมชัย

เลิศทิววงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำค
วามสะอาดของบริษัท

พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน
. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :

อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

สมิต สัชฌกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ :
สายธาร.

สาโรจ ไชยสมบัติ.

(2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธย
มศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม,

สิ ริ โ ฉ ม พิ เช ษ ฐ บ ญ เกี ย ร ตี . (2553)

. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
เวียงพางคำอำเภอแม่ □ สาย จังหวัดเชียงราย
ประเมินโครงการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เขตพื้นที่เชียงราย

สุธี นาทวรทัต. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก.
นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สุ ร เช ษ ฐ ปิ ต ะ ว า ส น า . (2 5 4 4) .

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ศรีดอนไผ่. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุ ร พ ล ศ รี ธ ร ร ม .
 การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลบ่ออ้อมน้ำผ่อง
 แม่สาย จังหวัดเชียงราย . วิทยานิพนธ์ ค.ม .
 (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2544.

สุริยา พุ่มพวง. (2547).

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา
 อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). หลักการบริหารงานบุคคล .พิมพ์ครั้งที่

3. กรุงเทพฯ :

โพธิ์สามต้นการพิมพ์.

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน
 16). แบบรายงานผลการสำรวจ

สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน[ออนไลน์]
 . เข้าถึงได้จาก :

<http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc>.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4).
 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttypid=6.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล.
 (2546). การตลาดบริการ.

กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

อนสุรณ์ ศรีจันทร์.

(2550).ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน
 อำเภอพาน

จังหวัดเชียงราย

ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การ

บริหารส่วนตำบล.มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

อเนก กลยาณี.

**(2542).ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับ
มัธยมศึกษา วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม
จังหวัดสกลนคร.**

การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.**

กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545).

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิ ท ธิ รั ต ณ์ อ ส า ห์ . (2 5 4 5) .

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล

**นครขอนแก่น . วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**

อินทิรา เฟิงแก้ว. (2548).

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา

สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

- Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people**. New York : McGraw - Hill.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. "Citizan Evaluation and Urban Managemena
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) **Personal and industrial psychology**. New York : McGraw - Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. **Dictionary of education**. Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนัก
นโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 - 9)
- Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). **Educational administration ; theory research and practice**. New York : Random House.
- Gundlach, Jam H. and Nelson P. Read. "A Scale For the Measurement of Consumer Sstisfaction With Social Servive, **Journal of Social Research**. 38(20) 37-54 ; April, 1983.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control**(9th ed.) . Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction, Industral and organizational psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). **Principles of service marketing and management**. (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Milton, C.R. (1984). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.
- Porter, L.W. (1981). A student active need satisfactions in bottom and middle

Management jobs. **Journal of Applied Psychologie**, 45, p. 1 - 10.

Shelly,G.B. (1975) .**Business systems analysis and design**. Fullerton : Anaheim

Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**, New York ; Harper & Row.

Yamane,Taro.(1973).Statistics:An Introductory Analysis.Third edutio.Newyork : Harper and Row Publication

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ



**องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง
จังหวัดลพบุรี**
เรื่อง การให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด

ค **า** **ช** **แ** **จ** **ง** **:**
แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ()

ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี
70 ปี ขึ้นไป

3. () 41 ปี – 55 ปี 5. ()

2. () 26 ปี – 40 ปี

4. () 56 ปี – 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() ว่างงาน

5. () นักเรียน/นักศึกษา 9.

2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6. () รับจ้างทั่วไป

10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

7. ()

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน

2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. ()

หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ
--------------------------------	------------------

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์ หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบกิจกรรมโครงการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิถีกายภาพบำบัด					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					

5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ในการจัดให้บริการ (คลินิก) เดินทางมารับบริการมีความสะดวก					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเทียบเท่าโรงพยาบาลประจำอำเภอ					
4. มีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์ในบ้านเรือน เพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในการสาธิตการทำกายภาพบำบัดด้วยตนเองอย่างเหมาะสม เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คำนึงค่าตอบแทนประชาชนส่วนรวม					
4. ประชาชนในชุมชนได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่ได้มาตรฐาน					
5. ผู้รับบริการทางด้านกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจในการให้บริการ					

**ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง
และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**

1.
จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน.....
.....
.....
.....
2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
.....
.....
.....
3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
.....
.....
.....

***** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าเรือ
จังหวัดลพบุรี**
**เรื่อง งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
ผู้ป่วยเอดส์**
ผ่านระบบ e-payment

ค **า** **ชี** **แ** **จ** **ง** **:**
แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ()

ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี

3. () 41 ปี – 55 ปี 5. ()

70 ปี ขึ้นไป

2. () 26 ปี – 40 ปี

4. () 56 ปี – 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. () นักเรียน/นักศึกษา 9.

() ว่างาน

2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6. () รับจ้างทั่วไป

10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

7. ()

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน

2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. ()

หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. สวัสดิการมีความเพียงพอตามความต้องการ					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. ได้รับ สวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสมหรือเวลาที่จำเป็น					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์ หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
4. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					

เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจง หรือ ช้อ ส ง สั ย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินการถูกต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ					
3. มีการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. มีความพึงพอใจต่อการบริการ การจ่ายเงินผ่านระบบ e-payment					
5. ประชาชนได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน					

**ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง
และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**

1.
จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

***** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
การบริหารส่วนตำบลเขาสมคอน อำเภอท่าม่วง
จังหวัดลพบุรี

เรื่อง

งานให้บริการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลพระ
ศรีอารีย์

ค ำ ก ร ุ ษ ี แ จ ง :

แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ()

ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี
70 ปี ขึ้นไป

3. () 41 ปี – 55 ปี 5. ()

2. () 26 ปี – 40 ปี

4. () 56 ปี – 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() ว่างาน

5. () นักเรียน/นักศึกษา 9.

2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6. () รับจ้างทั่วไป

10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

7. ()

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน

2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. ()

หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง					
3. การจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมสอดคล้องกัน					
4. ได้รับสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี					

5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเข้าใจการเรียนการสอนเป็นอย่างดีสามารถถ่ายทอดตอบข้อสงสัยอธิบายให้เด็กเข้าใจได้ง่ายอย่างถูกต้อง					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกเอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำส้วม การเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีสื่อและอุปกรณ์การสอนที่ทันสมัยสอดคล้องกับรายวิชาต่างๆอย่างดีและเพียงพอต่อจำนวนเด็ก					
5. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง วัสดุการศึกษา อาหารเสริมครบตามหลักโภชนาการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของเด็ก					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดการเรียนการสอนตรงกับความต้องการของเด็ก					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจและสังคม					

**ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง
และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน**

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน.....

.....
.....

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

.....
.....

***** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอกำแพง จังหวัดลพบุรี

เรื่อง งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ค **า** **ข** **ั** **้** **แ** **ล** **ง** **:**
แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ()

ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี
70 ปี ขึ้นไป

3. () 41 ปี – 55 ปี 5. ()

2. () 26 ปี – 40 ปี

4. () 56 ปี – 69 ปี

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() วางงาน

5. () นักเรียน/นักศึกษา 9.

2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6. () รับจ้างทั่วไป

10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

7. ()

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน

2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. ()

หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา และไม่ซับซ้อน					
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2. มีจุดและช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่เข้าถึงสะดวก และรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. จัดให้มีเบอร์โทรตรงนายกฯ หรือปลัดฯ					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล้องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม					
5. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ในการป้องกันและแจ้งเตือนเพื่อรับมือกับสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์					

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจมีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน					
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ					
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ					
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือเมื่อเกิดสถานการณ์ภัยเป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. การปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การดำเนินงานมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม					
5. มีความพึงพอใจต่อการบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง

และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1.

จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน.....

.....
.....
.....
.....
2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
.....
.....
.....
.....
3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
.....
.....
.....
.....

***** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****