รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
ประจำปี พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม
อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
ประจำปี พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม
อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.05 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.47 รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 และงานด้านโยธา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.28 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	89.30	89.45	89.63	90.32	90.50	89.84
2. งานด้านโยธา	90.12	88.96	89.80	89.96	89.15	89.60
3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	92.05	90.20	91.00	92.60	91.52	91.47
4. งานด้านการศึกษา	89.95	89.60	87.77	89.25	89.84	89.28
รวม	**90.36**	**89.55**	**89.55**	**90.53**	**90.25**	**90.05**

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านโยธา และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.2.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

2.2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.2.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการศึกษา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม ในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)

2.3.2 ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ

2.3.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ

2.3.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ

2.3.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)

2.3.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2564 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านโยธา 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 4) งานด้านการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2.วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3.ขอบเขตของการศึกษา	3
4.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5.นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**6**
1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
3.แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	28
4.ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร	33
5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
6.กรอบแนวคิดในการศึกษา	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	**46**
1.รูปแบบการดำเนินการศึกษา	46
2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
4.การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**50**
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	50

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง **หน้า**

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	51
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา	56
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	63
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	69
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	**75**
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	75
2.วิธีดำเนินการ	75
3.สรุปผลการประเมิน	75
4.ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	**81**
ภาคผนวก	**87**
แบบสอบถาม	88

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม 50

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ 51

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 52

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในแต่ละด้าน 53

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านโยธา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ 56

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ในภาพรวม 58

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ในแต่ละด้าน 59

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ 63

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม 64

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่ต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในแต่ละด้าน 65

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ 69

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม 70

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในแต่ละด้าน 71

บทที่ 1
บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งวีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัฒน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์กรบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอก ที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ได้ร่วมมือกับ "สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์" ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านโยธา 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 4) งานด้านการศึกษา ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

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

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต

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

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product’s Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชั่นของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมาขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่

แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

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

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

อเนก กลยนี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรรณี ช.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างๆออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มี

การตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เพ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรรณนาภพ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper . 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีเชลลี่ , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อค (Lock .1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

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

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

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

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

มิลดัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ

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

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

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

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤาชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อสู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ 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 กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

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

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

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงคกุล , ดลยา จาตุรงคกุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล (2546 : 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้นยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

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

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญา

เพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลคและเนลสัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์(heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใดดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการาผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการเงินจะให้บริการในขณะเดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ใน

แต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และนำมาขายไว้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสาสมารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิมเห็นรู้สึกได้ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรมแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

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

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

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปในทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับการบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าการให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไขรู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

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

กิลเบิร์ท และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้

มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

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

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V =Voluntariness manner สมัครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอดเลอร์ (Kotler . 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั่นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีเป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาในทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในเชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

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

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็วฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความเป็นระบบ มีกระบวนในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า 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) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการสำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรายี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 124)

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของ

ลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ควรจะเป็น

อภิชาต พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความรวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้าน

สถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) , อีเมล์ (e – mail) , อินเทอร์เน็ต (internet) , เวบเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (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

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

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

วรเดช จันทรศร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหมายที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง 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 โทรศัพท์สาธารณ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิมพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวบเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos . 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่างๆและสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่น ที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 145 – 163) ได้กล่าวถึงการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 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 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดียว 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 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์บริหารส่วนตำบลได้

3.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็นสามขนาด เพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้าง อัตรากำลัง และการกำหนดตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

3.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

3.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้เห็นชอบร่างข้อบังคับร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหารคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

3.4 การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.4.1 ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

3.4.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือส่วนตำบล

3.4.3 ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองหรือส่วนราชการอื่นตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

3.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.5.1 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

3.5.2 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภคและ

การก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.6 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.6.1 รายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่าง ๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและค่าใบอนุญาตเล่นการพนันภาษีรถยนต์และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนและจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ และรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

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

ภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากรโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) และไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรสามิตภาษีสุรา ตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่นค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำ

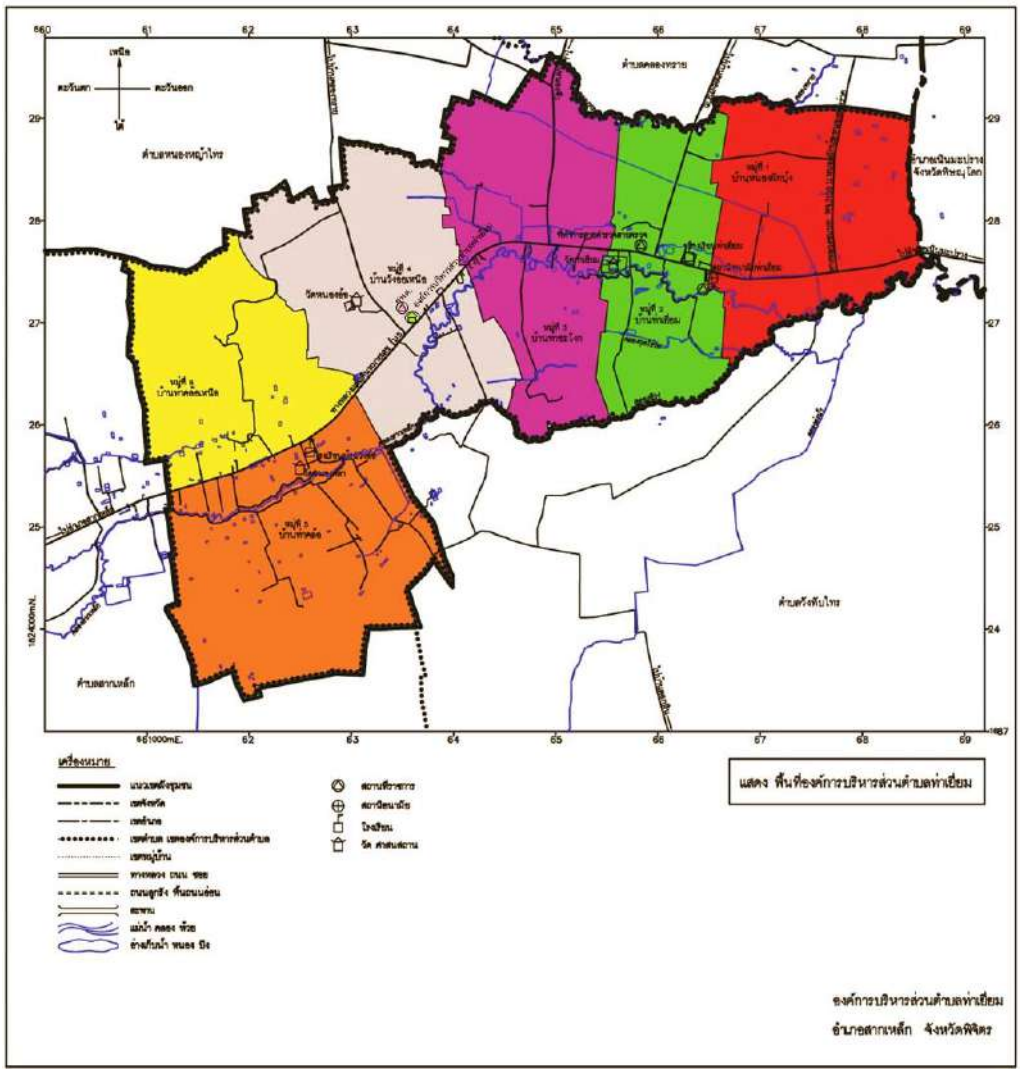
รายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น และรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

4.1 ด้านกายภาพ

4.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

องค์การบริหารส่วนตำบลเดิมคือ สภาตำบล ซึ่งได้จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม มีผลบังคับใช้ ณ วันที่ 30 มีนาคม 2539



ทิศเหนือ เขตติดต่อ ตำบลคลองทราย อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

ทิศใต้ เขตติดต่อ ตำบลวังทับไทร อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

ทิศตะวันออก เขตติดต่อ ตำบลบ้านน้อยซุ้มขี้เหล็ก อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

ทิศตะวันตก เขตติดต่อ ตำบลสากเหล็ก อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

4.1.2 เนื้อที่/พื้นที่ทั้งตำบล

ตำบลท่าเยี่ยมมีพื้นที่ทั้งหมด 25.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 16,684 ไร่

4.1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลท่าเยี่ยม เป็นพื้นที่ราบลุ่ม เป็นพื้นที่รับน้ำจากเขาเพชรบูรณ์

4.1.4 ลักษณะภูมิอากาศ

อุณหภูมิ เนื่องจากจังหวัดพิจิตรอยู่ในภาคเหนือตอนล่าง อุณหภูมิเฉลี่ยจึงค่อนข้างสูงตลอดปี อุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 28.1 องศาเซลเซียส ในฤดูร้อนมีอากาศร้อนอบอ้าวตลอดทั้งปี อุณหภูมิเฉลี่ย 32.9 องศาเซลเซียส โดยในเดือนเมษายนมีอากาศร้อนที่สุด แต่อุณหภูมิสูงที่สุดที่เคยตรวจวัดได้ 42.3 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2559 ส่วนในฤดูหนาวมีอากาศหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 23.3 องศาเซลเซียส โดยมีอากาศหนาวที่สุดอยู่ในเดือนมกราคมและธันวาคม อุณหภูมิต่ำที่สุดของจังหวัดนี้ 7.5 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2542

ฝน พิจารณาจากปริมาณฝนของสถานีฝนอำเภอในจังหวัด พบว่าพื้นที่อำเภอเมืองและอำเภอวังทรายพูนมีปริมาณฝนรายปีมากกว่า 1,200 มิลลิเมตร และมากกว่าบริเวณใกล้เคียงโดยพื้นที่อำเภอโพทะเล อำเภอตะพานหิน และอำเภอสามง่ามมีปริมาณฝนเฉลี่ย 1,100 มิลลิเมตร ส่วนบริเวณอำเภอบางมูลนาคและโพธิ์ประทับช้างมีปริมาณฝนเฉลี่ยประมาณ 1,000 มิลลิเมตร และมีวันฝนตก 125 วัน เดือนที่มีฝนตกมากที่สุดของจังหวัดพิจิตรคือเดือนกันยายน มีปริมาณฝนรวม 315.4 มิลลิเมตร และมีวันฝนตก 21 วัน ปริมาณฝนตกมากที่สุดใน 1 วัน วัดได้ 133.6 มิลลิเมตร เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2560

ฤดูกาล ฤดูกาลของจังหวัดพิจิตร พิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศไทยแบ่งเป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคมมีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป โดยเฉพาะในเดือนเมษายนเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุดในรอบปี

ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นระยะที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดปกคลุมประเทศไทย อากาศจะเริ่มชุ่มชื้นและฝนตกชุกตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป เดือนที่มีฝนตกมากที่สุดคือเดือนสิงหาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย อากาศโดยทั่วไปจะหนาวเย็นและแห้ง เดือนที่มีอากาศหนาวที่สุดคือเดือนธันวาคมและมกราคม

4.1.5 ลักษณะของดิน

กลุ่มชุดดินของตำบลท่าเยี่ยม มีทั้งหมด 8 กลุ่มชุดดิน ประกอบด้วย กลุ่มชุดดินที่ 16 จำนวน 499.30 ไร่, กลุ่มชุดดินที่ 17 จำนวน 2,410.40 ไร่, กลุ่มชุดดินที่ 18 จำนวน 1,382.90 ไร่, กลุ่มชุดดินที่ 33 จำนวน 36.26 ไร่, กลุ่มชุดดินที่ 35 จำนวน 23.17 ไร่, กลุ่มชุดดินที่ 38 จำนวน 1,439.89 ไร่, กลุ่มชุดดินที่ 5 จำนวน 5,118.03 ไร่, กลุ่มชุดดินที่ 6 จำนวน 69.77 ไร่ พื้นที่ชุมชน จำนวน 483.17 ไร่ และแหล่งน้ำ จำนวน 54.94 ไร่ พื้นที่ส่วนมากของตำบลท่าเยี่ยมจึงเป็นพื้นที่ในการทำนาเป็นส่วนมาก เพราะลักษณะของดินส่วนใหญ่เหมาะแก่การ ปลูกพืชไร่ หรือพืชผักมากที่สุด

4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง ตำบลท่าเยี่ยม มี 6 หมู่บ้าน ได้แก่

นางสุชานรี ม่วงศรี	(กำนันตำบลท่าเยี่ยม)	
หมู่ที่ 1 บ้านหนองผักบุ้ง	นายอำนาจ มาลา	(ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1)
หมู่ที่ 2 บ้านท่าเยี่ยม	นายชัยชนะ ทับโถม	(ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 2)
หมู่ที่ 3 บ้านท่าชะโงก	นางสุชานรี ม่วงศรี	(กำนันตำบลท่าเยี่ยม)
หมู่ที่ 4 บ้านวังอ้อเหนือ	นายณรงค์ พงษ์ไพร	(ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4)
หมู่ที่ 5 บ้านท่าคล้อ	นายเสนาะ บุญเอก	(ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5)
หมู่ที่ 6 บ้านท่าคล้อเหนือ	นายสหรัฐ สีสุข	(ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 6)

4.2.2 การเลือกตั้ง

แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 6 เขต จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 2,273 คน

หมู่บ้าน	จำนวนหลังคาเรือน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 (บ้านหนองผักบุ้ง)	118	170	170	340
หมู่ที่ 2 (บ้านท่าเยี่ยม)	183	245	284	529
หมู่ที่ 3 (บ้านท่าชะโงก)	84	116	124	240
หมู่ที่ 4 (บ้านวังอ้อเหนือ)	111	150	181	331
หมู่ที่ 5 (บ้านท่าคล้อ)	184	274	300	574
หมู่ที่ 6 (บ้านท่าคล้อเหนือ)	88	139	120	259
รวมทั้งหมด	**768**	**1,094**	**1,179**	**2,273**

ข้อมูลจาก: การเลือกตั้ง อบจ./ส.อบจ. 2563

4.3 ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

รายการ	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ประชากรชาย	1,427	1,418	1,409	1,408	1,409
ประชากรหญิง	1,483	1,486	1,461	1,460	1,464
รวมประชากร	2,910	2,904	2,870	2,868	2,873
ครัวเรือน	883	891	905	915	919

ข้อมูลจาก: สำนักงานทะเบียนอำเภอสากเหล็ก ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2564

4.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนประชากรเยาวชน (อายุต่ำกว่า 18 ปี)	280	273	553
จำนวนประชากร (อายุ 18 – 60 ปี)	907	902	1,809
จำนวนประชากร (ผู้สูงอายุ)	222	289	511

ข้อมูลจาก: สำนักงานทะเบียนอำเภอสากเหล็ก ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2564

4.4 สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

ตำบลท่าเยี่ยม มีสถานศึกษา จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย โรงเรียนบ้านวังอ้อ โรงเรียนบ้านท่าเยี่ยม และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม มีการจัดการศึกษา ดังนี้

สังกัด	ท้องถิ่น	สพฐ.
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	
1. จำนวนนักเรียน	42	
2. จำนวน ครู อาจารย์	3	
ระดับประถมศึกษา		
1. จำนวนโรงเรียน		2
2. จำนวนห้องเรียน		17
3. จำนวนนักเรียน		295
4. จำนวน ครู อาจารย์		18

สังกัด	ท้องถิ่น	สพฐ.
ระดับมัธยมศึกษา		
1. จำนวนโรงเรียน		1
2. จำนวนห้องเรียน		3
3. จำนวนนักเรียน		70
4. จำนวน ครู อาจารย์		6

ข้อมูลจาก: กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2564

4.4.2 สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม มี โรงพยาบาลส่งเสริมตำบล จำนวน 1 แห่ง และมีศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม จำนวน 1 แห่ง

4.4.3 อาชญากรรม

ตำบลท่าเยี่ยมมีการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำบล โดยในช่วงเทศกาลสำคัญจะมีการจัดตั้งศูนย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยมีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และมีตำรวจสายตรวจประจำตำบลซึ่งมีที่อยู่ในเขตตำบลท่าเยี่ยม คอยสอดส่องดูแลอย่างต่อเนื่อง

4.4.4 ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม ได้มีมาตรการในการแก้ไขปัญหายาเสพติดภายในตำบลท่าเยี่ยม โดยมีการจัดโครงการเพื่อรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนในตำบลอย่างต่อเนื่อง

4.4.5 การสังคมสังเคราะห์

ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 496 ราย

ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ จำนวน 115 ราย

ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 3 ราย

4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

4.5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคม/ขนส่ง ใช้เส้นทางบกโดยใช้ถนนสายสากเหล็ก – บ้านมุง ถนนทางหลวงชนบท หมายเลข 1555 เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมขนส่ง การจราจรมีสภาพคล่อง ถนนในซอยตำบลท่าเยี่ยม มีจำนวน 51 สาย ขึ้นทะเบียนทางหลวง จำนวน 23 สาย

4.5.2 การไฟฟ้า

มีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 919 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100

หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้า คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.5.3 การประปา

มีครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน 919 ครัวเรือน

หน่วยงานเจ้าของประปา คือ ประปาหมู่บ้าน จำนวน 6 หมู่บ้าน

4.5.4 โทรศัพท์

มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยผู้ให้บริการได้แก่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), AIS, DTAC และTRUE.

4.6 ระบบเศรษฐกิจ

4.6.1 การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำสวนและทำไร่ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป

4.6.2 การประมง

ทางด้านการประมงนั้นยังมีการเลี้ยง อย่างไม่จริงจัง เพราะราคาไม่จูงใจประกอบกับอาหารปลามีราคาแพง เมื่อเทียบกับราคาปลาแล้วนับว่ามีความเสี่ยงสูง ส่วนมากจึงเลี้ยงไว้บริโภคในครัวเรือน เช่น ปลานิลและปลาดุก

4.6.3 การปศุสัตว์

สัตว์เลี้ยงที่สำคัญที่สุดได้แก่ วัว กระบือ และสุกรซึ่งมีวิธีการเลี้ยง และระบบการสุขาภิบาลที่ดี การเลี้ยงไว้เป็นอาหารในครัวเรือน และอาจจะมีการจำหน่ายเป็นรายได้บ้างแต่ไม่มากนัก

4.6.4 การบริการ

การให้บริการในเขตพื้นที่ตำบลท่าเยี่ยม มีลักษณะเป็นสถานบริการประเภทน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง ปริมาณการเก็บรักษาน้ำมัน 12,000 ลิตร

การให้บริการด้านสินเชื่อในเขตพื้นที่ตำบลท่าเยี่ยม บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 แห่ง

ข้อมูลจาก: กองช่าง (ข้อมูล ณ วันที่ 29 เมษายน 2564)

4.6.5 อุตสาหกรรม

ตำบลท่าเยี่ยมมีครัวเรือนที่มีคนประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน จำนวน ๓ ครัวเรือน อุตสาหกรรมในครัวเรือนและหัตกรรมที่ทำกันมาก คือ ช่างไม้ และแปรรูปไม้

ข้อมูลจาก: (กชช. 2 ค) ปี 2562 (ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤษภาคม 2564)

4.6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ร้านขายของชำ	จำนวน 22 แห่ง
ร้านอาหารตามสั่ง	จำนวน 6 แห่ง

บ้านเช่า จำนวน 2 แห่ง

ปั๊มน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง

บริษัทสินเชื่อด่วน จำนวน 1 แห่ง

อู่ซ่อมรถ จำนวน 1 แห่ง

ร้านขายวัสดุก่อสร้าง จำนวน 1 แห่ง

โรงกลึง จำนวน 1 แห่ง

เต็นท์รถ จำนวน 1 แห่ง

ร้านกาแฟ จำนวน 1 แห่ง

ร้านรับต่อ พรบ. จำนวน 1 แห่ง

ร้านเสริมสวย จำนวน 1 แห่ง

บริษัทขายเคมีเกษตร จำนวน 1 แห่ง

กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ จำนวน 5 กลุ่ม

จำนวนสมาชิก จำนวน 76 คน

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนตำบลท่าเยี่ยม วสช. แปรรูปผลผลิตทางการเกษตรบ้านที่ท่าเยี่ยม (พัฒนาเห็ดหลินจือเป็นอาหารเสริมแบบ premium, พัฒนามะม่วงอบแห้งหลากรส)

4.6.7 แรงงาน

สภาพแรงงานและการจ้างงาน	**หมู่ที่ 1**	**หมู่ที่ 2**	**หมู่ที่ 3**	**หมู่ที่ 4**	**หมู่ที่ 5**	**หมู่ที่ 6**
คนอายุ 15 – 59 ปี ประกอบอาชีพและมีรายได้ (คน)	131	112	100	112	230	60
คนอายุ 15 – 59 ปี ไม่มีการประกอบอาชีพและไม่มีรายได้ (คน)	0	0	14	0	0	0
ครัวเรือนที่มีคนประกอบอาชีพรับจ้าง (ครัวเรือน)	30	35	40	30	125	30
ค่าจ้างทั่วไป/วัน (บาท)	350	300	300	300	350	300
จำนวนครัวเรือนที่จ้างคนต่างด้าวทำงาน (ครัวเรือน)	1	0	0	0	0	0

ข้อมูลจาก: (กชช. 2 ค) ปี 2562 (ข้อมูล ณ วันที่ 3พฤษภาคม 2564)

4.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.7.1 การนับถือศาสนา

การนับถือศาสนาของประชากรในตำบลท่าเยี่ยม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด จำนวน 3 แห่ง และสำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง

วัดท่าเยี่ยม หมู่ที่ 2 (บ้านท่าเยี่ยม)

วัดวังอ้อ หมู่ที่ 4 (บ้านวังอ้อเหนือ)

วัดท่าคล้อ หมู่ที่ 5 (บ้านท่าคล้อ)

สำนักปฏิบัติธรรมคลองทรายเล็ก หมู่ที่ 4 (บ้านวังอ้อเหนือ)

4.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีประจำถิ่น ได้แก่

ประเพณีทำบุญตักบาตรส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับปีใหม่ ห้วงเดือนธันวาคม – มกราคม ขอทุกปี

ประเพณีสงกรานต์ ห้วงเดือนเมษายน ของทุกปี

ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ห้วงเดือนมกราคม - เมษายน ของทุกปี

ประเพณีเข้าพรรษา ห้วงเดือนกรกฎาคม ของทุกปี

ประเพณีออกพรรษา ห้วงเดือนตุลาคม ของทุกปี

ประเพณีทอดกฐินสามัคคี ห้วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน ของทุกปี

ประเพณีลอยกระทง ห้วงเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี

ประเพณีบุญมหาชาติ ห้วงเดือนมีนาคม/ตุลาคม ของปี

งานประจำปี ได้แก่

งานประเพณีสงกรานต์ขอพรผู้สูงอายุ ห้วงเดือนเมษายน ของทุกปี

งานประเพณีลอยกระทง ห้วงเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี

4.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาประจำถิ่น ได้แก่

มีความสามารถด้านนวดแผนไทย/หมอยาสมุนไพร (หมู่ที่ 1 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านช่างไม้/ช่างปั้น/ช่างแกะสลัก/หัตถกรรม/จักสาน (หมู่ที่ 1 - 2 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านการขยายพันธ์ การเพาะปลูก (หมอดิน) (หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 5 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านการถนอมอาหาร (หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 6 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านการทำบายศรี (หมู่ที่ 2 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านการเพาะเห็ดในโรงเรือน (หมู่ที่ 2 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านการทำปุ๋ยหมักชีวภาพ (หมู่ที่ 2 - 3 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านการทำไม้กวาดทางมะพร้าว (หมู่ที่ 2 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

มีความสามารถด้านการจักสาน (หมู่ที่ 5 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร)

ภาษาถิ่น ได้แก่ ของประชาชนในตำบลท่าเยี่ยม ส่วนใหญ่ใช้ภาษากลางในการสื่อสารกัน นอกจากภาษากลางแล้ว ประชาชนบางส่วนยังใช้ภาษาลาวหล่ม และลาวสระบุรี ในการสื่อสาร อีกด้วย

4.7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเห็ด (ผลิตโดย. ฟาร์มเห็ดศรีแก้ว) หมู่ที่ 2 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

4.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

4.8.1 น้ำ

อ่างเก็บน้ำ 2 แห่ง ได้แก่

อ่างเก็บน้ำ คลองห้วยชัน หมู่ที่ 6 บ้านท่าคล้อเหนือ ความจุน้ำ 17,244 ลบ.ม.

อ่างเก็บน้ำ หนองผักบุ้ง หมู่ที่ 1 บ้านหนองผักบุ้ง ความจุน้ำ 20,000 ลบ.ม.

ลำคลองไหลผ่าน

คลองสากเหล็ก – บ้านมุง	ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 – 2 – 3 – 4 – 5
คลองอีวง	ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 – 2 – 3 – 4
คลองห้วยชัน	ไหลผ่าน หมู่ที่ 4 – 6
คลองทรายน้อย	ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 – 2 – 3 – 4
คลองไดปลาดุก	ไหลผ่าน หมู่ที่ 3 – 4
คลองตะกุดสายว่าว	ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 – 2 – 3
คลองไส้ไก่	ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 – 2 – 3

4.8.2 ป่าไม้

ป่าไม้ในตำบลท่าเยี่ยม ส่วนใหญ่เป็นต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกไว้เพื่อเป็นร่มเงา

4.8.3 ภูเขา ในเขตตำบลท่าเยี่ยมไม่มีภูเขา

4.8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตำบลท่าเยี่ยมมีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ มีแหล่งน้ำผิวดิน จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

แหล่งน้ำผิวดิน จำนวน 3 แห่ง ม.1 (บ้านหนองผักบุ้ง)

แหล่งน้ำผิวดิน จำนวน 1 แห่ง ม.5 (บ้านท่าคล้อ)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

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

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตอการให บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแมสาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงคเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตอการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบวา

ความพึงพอใจของผูมีสวนไดสวนเสียที่มีตอความเชื่อมั่นในการใหบริการตอประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบวา ผูมีสวนไดสวนเสียมีความพึงพอใจตอการใหบริการและความเชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยูในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 6.02) และหากเทียบกับคารอยละจะมีคารอยละอยูระหวาง 76-80 หากพิจารณาเปนรายดาน พบวา ความพึงพอใจของผูมีสวนไดสวนที่มีตอความเชื่อมั่นในการ ใหบริการตอประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความตองการของประชาชน” ($\bar{X}$ = 6.07, รอยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ตอภารกิจของหนวยงาน” ($\bar{X}$= 6.05, รอยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชนสุขของประชาชน” ($\bar{X}$= 6.01, รอยละ = 76-80)

ความพึงพอใจของผู้มีสวนไดสวนที่มีตอการใหบริการและความเชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบวา ผูมีสวนไดสวนเสียมีความพึงพอใจตอการใหบริการและความเชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยูในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 6.08) และหากเทียบกับคารอยละจะมีคารอยละอยูระหวาง 76-80 หากพิจารณาเปนรายดาน พบวาความพึงพอใจของผูมีสวนไดสวนที่มีตอการใหบริการและความ เชื่อมั่นในการใหบริการของเทศบาลตำบล

เวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X}$= 6.16, ร้อยละ = 76-80), “ดานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X}$= 6.13,ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ดานความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ”($\bar{X}$=6.10, รอยละ = 76-80)

สุจิราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

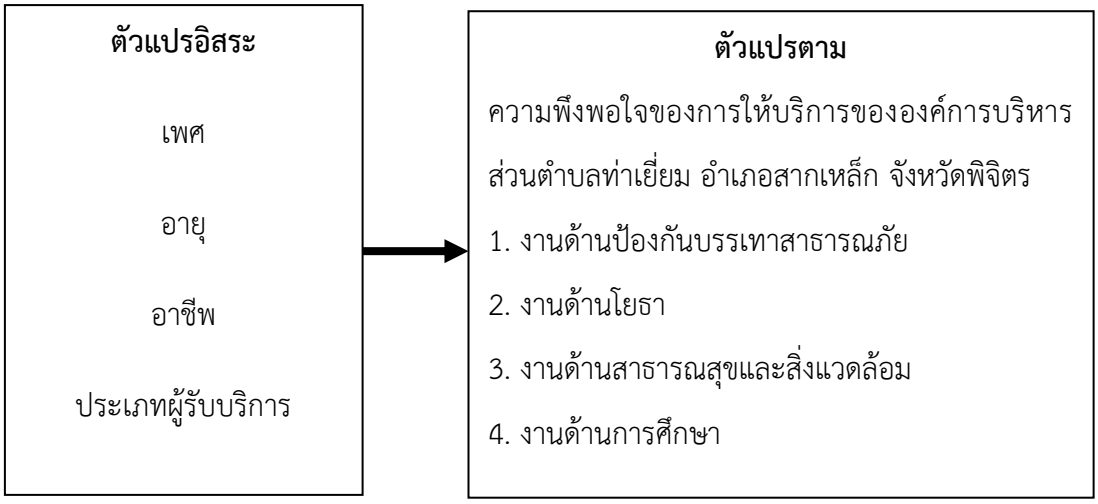
1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

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

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร จำนวน 2,320 คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งานดังนี้

1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 580 คน
2) งานด้านโยธา	จำนวน 580 คน
3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน 580 คน
4) งานด้านการศึกษา	จำนวน 580 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร จำนวน 341 คน ซึ่งจำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามาเน่ย์ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

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

เมื่อ N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{2,320}{1+2,320\ (0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,320}{6.8000} = 341.18$$

จากนั้นทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของผู้ใช้บริการในแต่ละงานตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate to size sampling) จำนวน 341 คน รวมทั้งสิ้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 400 คน โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	580	85	100
2. งานด้านโยธา	580	85	100
3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	580	85	100
4. งานด้านการศึกษา	580	85	100
รวม	**2,320**	**341**	**400**

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ

ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านโยธา 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 4) งานด้านการศึกษา ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

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

3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert’s scale) ดังนี้

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

3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวมรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.49	0.63	มาก	89.84
2. งานด้านโยธา	4.48	0.66	มาก	89.60
3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.57	0.76	มากที่สุด	91.47
4. งานด้านการศึกษา	4.46	0.50	มาก	89.28
รวม	**4.50**	**0.64**	**มาก**	**90.05**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.05 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.47 รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 และงานด้านโยธา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.28

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	55	55.00
2. หญิง	45	45.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	5	5.00
2. 26 – 40 ปี	37	37.00
3. 41 – 55 ปี	42	42.00
4. 56 – 69 ปี	14	14.00
5. 70 ปีขึ้นไป	2	2.00
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	9.00
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	16.00
5. นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
6. รับจ้างทั่วไป	22	22.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	8.00
8. เกษตรกร/ประมง	38	38.00
9. ว่างงาน	1	1.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	98	98.00
2. หน่วยงานภาครัฐ	2	2.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.67	มาก	89.30
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.47	0.70	มาก	89.45
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.48	0.60	มาก	89.63
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.61	มากที่สุด	90.32
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.53	0.62	มากที่สุด	90.50
รวม	**4.49**	**0.63**	**มาก**	**89.84**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.50 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) คิดเป็น

ร้อยละ 90.32 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.63

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในแต่ละด้าน

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.46	0.67	มาก	89.20
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.45	0.67	มาก	89.00
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.49	0.67	มาก	89.80
4. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเบื้องต้นกับประชาชน	4.46	0.67	มาก	89.20
รวม	**4.47**	**0.67**	**มาก**	**89.30**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์	4.48	0.67	มาก	89.60
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.43	0.76	มาก	88.60
3. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	4.50	0.69	มาก	90.00
4. มีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน	4.48	0.67	มาก	89.60
รวม	**4.47**	**0.70**	**มาก**	**89.45**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ	4.36	0.66	มาก	87.20

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.53	0.59	มากที่สุด	90.60
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา	4.50	0.59	มาก	90.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	0.58	มาก	90.00
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.48	0.59	มาก	89.60
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.52	0.58	มากที่สุด	90.40
รวม	**4.48**	**0.60**	**มาก**	**89.63**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.52	0.58	มากที่สุด	90.40
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.48	0.66	มาก	89.60
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.45	0.66	มาก	89.00
4. มีสถานที่พักอาศัยชั่วคราวเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.56	0.57	มากที่สุด	91.20
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	4.57	0.57	มากที่สุด	91.40
รวม	**4.52**	**0.61**	**มากที่สุด**	**90.32**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.55	0.63	มากที่สุด	91.00
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.55	0.59	มากที่สุด	91.00
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.51	0.61	มากที่สุด	90.20
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.49	0.64	มาก	89.80
รวม	**4.53**	**0.62**	**มากที่สุด**	**90.50**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.30 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว , มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเบื้องต้นกับประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20 และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 89.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.45 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์ , มีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.60

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา , เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.32 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาได้แก่ มีสถานที่พักอาศัยชั่วคราวเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.50 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน , การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และการดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านโยธา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภท ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	55	55.00
2. หญิง	45	45.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	6	6.00
2. 26 – 40 ปี	38	38.00
3. 41 – 55 ปี	34	34.00
4. 56 – 69 ปี	19	19.00
5. 70 ปีขึ้นไป	3	3.00
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.00
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	12.00
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	25	25.00

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
5. นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
6. รับจ้างทั่วไป	9	9.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	10.00
8. เกษตรกร/ประมง	32	32.00
9. ว่างงาน	1	1.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	98	98.00
2. หน่วยงานภาครัฐ	2	2.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ในภาพรวม

งานด้านโยธา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.64	มากที่สุด	90.12
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.72	มาก	88.96
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.49	0.64	มาก	89.80
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.65	มาก	89.96
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.46	0.68	มาก	89.15
รวม	**4.48**	**0.66**	**มาก**	**89.60**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.12 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.96 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา ในแต่ละด้าน

งานด้านโยธา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.50	0.64	มาก	90.00
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม	4.49	0.64	มาก	89.80
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.53	0.64	มากที่สุด	90.60
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.50	0.64	มาก	90.00
5. การดำเนินงานจัดสร้างและบำรุงรักษาไม่รบกวนการใช้ประโยชน์ตามปกติของประชาชน	4.51	0.64	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.51**	**0.64**	**มากที่สุด**	**90.12**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์	4.45	0.74	มาก	89.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.48	0.76	มาก	89.60
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.46	0.73	มาก	89.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.35	0.72	มาก	87.00
5. มีการสนับสนุนให้ภาคประชาชนร่วมตรวจสอบการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของอบต.ได้อย่างอิสระ เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	4.50	0.64	มาก	90.00
รวม	**4.45**	**0.72**	**มาก**	**88.96**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานด้านโยธา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.50	0.63	มาก	90.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.47	0.64	มาก	89.40
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.64	มาก	89.40
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.48	0.64	มาก	89.60
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านการก่อสร้างและการบำรุงรักษาด้านโครงสร้างอย่างเพียงพอ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.51	0.63	มากที่สุด	90.20
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.51	0.66	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.49**	**0.64**	**มาก**	**89.80**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.47	0.66	มาก	89.40
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.50	0.64	มาก	90.00
3. ป้ายแสดง ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.52	0.64	มากที่สุด	90.40
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสมชัดเจน	4.48	0.66	มาก	89.60
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	4.52	0.64	มากที่สุด	90.40
รวม	**4.50**	**0.65**	**มาก**	**89.96**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานด้านโยธา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.44	0.72	มาก	88.80
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.47	0.64	มาก	89.40
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.41	0.71	มาก	88.20
4. มีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.51	0.64	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.46**	**0.68**	**มาก**	**89.15**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.12 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานจัดสร้างและบำรุงรักษาไม่รบกวนการใช้ประโยชน์ตามปกติของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว , การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 88.96 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการสนับสนุนให้ภาคประชาชนร่วมตรวจสอบการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของอบต.ได้อย่างอิสระเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านการก่อสร้างและการบำรุงรักษาด้านโครงสร้างอย่างเพียงพอ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.96 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ป้ายแสดง ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และมีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.40 และการดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) คิดเป็นร้อยละ 88.80

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	43	43.00
2. หญิง	57	57.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	3	3.00
2. 26 – 40 ปี	14	14.00
3. 41 – 55 ปี	24	24.00
4. 56 – 69 ปี	37	37.00
5. 70 ปีขึ้นไป	22	22.00
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13	13.00
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	8.00
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	2	2.00
4. รับจ้างทั่วไป	26	26.00
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	23	23.00
6. เกษตรกร/ประมง	26	26.00
7. ว่างงาน	2	2.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	99	99.00
2. หน่วยงานภาคเอกชน	1	1.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป , อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาได้แก่ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อย 1.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.73	มากที่สุด	92.05
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.79	มากที่สุด	90.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.55	0.76	มากที่สุด	91.00
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.74	มากที่สุด	92.60
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.58	0.77	มากที่สุด	91.52
รวม	**4.57**	**0.76**	**มากที่สุด**	**91.47**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.47 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็น

ร้อยละ 92.60 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.05 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.52

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในแต่ละด้าน

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ ชัดเจน	4.67	0.64	มากที่สุด	93.40
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน	4.62	0.75	มากที่สุด	92.40
3. มีการประสานงานทางวิชาการอย่างเป็นขั้นตอนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.55	0.78	มากที่สุด	91.00
4. มีกระบวนการรายงานผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียอย่างชัดเจน	4.57	0.76	มากที่สุด	91.40
รวม	**4.60**	**0.73**	**มากที่สุด**	**92.05**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์	4.55	0.73	มากที่สุด	91.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.50	0.80	มาก	90.00
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.45	0.88	มาก	89.00
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ	4.54	0.77	มากที่สุด	90.80
รวม	**4.51**	**0.79**	**มากที่สุด**	**90.20**

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.53	0.80	มากที่สุด	90.60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.57	0.74	มากที่สุด	91.40
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.55	0.78	มากที่สุด	91.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.56	0.73	มากที่สุด	91.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.58	0.74	มากที่สุด	91.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.51	0.78	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.55**	**0.76**	**มากที่สุด**	**90.17**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่สามารถรองรับผู้บริการอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด	4.61	0.76	มากที่สุด	92.20
2. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในชุมชน	4.67	0.68	มากที่สุด	93.40
3. ในพื้นที่มีการรณรงค์ ในการรักษาสิ่งแวดล้อม	4.64	0.73	มากที่สุด	92.80
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมต่อการปฏิบัติงาน	4.60	0.79	มากที่สุด	92.00
รวม	**4.63**	**0.74**	**มากที่สุด**	**92.60**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.63	0.76	มากที่สุด	92.60
2. มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธ์เชื้อโรค	4.64	0.67	มากที่สุด	92.80

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
3. มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน	4.61	0.75	มากที่สุด	92.20
4. มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทางสาธารณะ ลำคลอง	4.45	0.88	มาก	89.00
5. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะ มีการคัดแยกขยะและสามารถนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้	4.55	0.78	มากที่สุด	91.00
รวม	**4.58**	**0.77**	**มากที่สุด**	**91.52**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.05 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาได้แก่ มีการสำรวจความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และมีกระบวนการรายงานผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 90.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาได้แก่ ในพื้นที่มีการรณรงค์ ในการรักษาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และสถานที่สามารถรองรับผู้บริการอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.52 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธ์เชื้อโรค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาได้แก่ สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และมีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	53	53.00
2. หญิง	47	47.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	8	8.00
2. 26 – 40 ปี	40	40.00
3. 41 – 55 ปี	26	26.00
4. 56 – 69 ปี	21	21.00
5. 70 ปีขึ้นไป	5	5.00
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.00
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	1.00
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	30	30.00
4. รับจ้างทั่วไป	19	19.00
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	7.00
6. เกษตรกร/ประมง	36	36.00
7. ว่างงาน	5	5.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	100	100.00
รวม	**100**	**100.00**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.50	มาก	89.95
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.50	มาก	89.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.39	0.49	มาก	87.77
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.50	มาก	89.25
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.49	0.50	มาก	89.84
รวม	**4.46**	**0.50**	**มาก**	**89.28**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.28 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.95 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 และด้านด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในแต่ละด้าน

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.44	0.50	มาก	88.80
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.46	0.50	มาก	89.20
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.56	0.50	มากที่สุด	91.20
รวม	**4.50**	**0.50**	**มาก**	**89.95**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์	4.54	0.50	มากที่สุด	90.80
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.33	0.47	มาก	86.60
3. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	4.56	0.50	มากที่สุด	91.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.49	0.50	มาก	89.80
รวม	**4.48**	**0.50**	**มาก**	**89.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.36	0.48	มาก	87.20
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.34	0.48	มาก	86.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.36	0.48	มาก	87.20

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี	4.48	0.50	มาก	89.60
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.42	0.50	มาก	88.40
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	4.37	0.49	มาก	87.40
รวม	**4.39**	**0.49**	**มาก**	**87.77**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์	4.47	0.50	มาก	89.40
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.39	0.49	มาก	87.80
4. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก	4.46	0.50	มาก	89.20
รวม	**4.46**	**0.50**	**มาก**	**89.25**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน	4.49	0.50	มาก	89.80
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.44	0.50	มาก	88.80
4. มีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.46	0.50	มาก	89.20
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม	4.54	0.50	มากที่สุด	90.80
รวม	**4.49**	**0.50**	**มาก**	**89.84**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.95 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.77 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสม และทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.25 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.40 และมีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80

บทที่ 5
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.05 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.47 รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 และงานด้านโยธา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.28

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.50 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.32 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.63

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.12 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.96 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป , อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อย 1.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.47 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาได้แก่

ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.05 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.52

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.28 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.95 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 และด้านด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านโยธา และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและทั่วถึง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายขึ้น และขณะเดียวกัน ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม อาจทำได้โดย

4.2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับแรกเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรอำนวยความสะดวก และพัฒนาวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วที่สุด อาจปฏิบัติ ดังนี้ วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเสริมในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (Cross function) เพื่อให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและทดแทนกันได้ รวมทั้งการวางผังการไหลเวียนของงาน (Work flow) ให้ง่ายและรวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

4.2.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดขาดตกบกพร่อง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน จัดทำคู่มือประกอบการทำงาน ว่าแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

4.2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในที่ทำการชุมชนหมู่บ้านหรือในย่านชุมชนตามความเหมาะสม โดยกำหนดวันเวลาสถานที่ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ หรือการให้บริการแบบเคาะประตูบ้านในบางกิจกรรมงานการบริการแก่ประชาชนบางกลุ่ม

4.2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ บุคคลทั่วไปหรือประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น อาจปฏิบัติ ดังนี้ ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน จัดเจ้าหน้าที่ประสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการติดต่องานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำแนะนำต้องชัดเจน หลีกเลี่ยงคำย่อที่ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปอาจไม่เข้าใจ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง เช่น คำร้องขออนุญาตต่าง ๆ โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และบริการเขียนคำร้องจัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ มีประกาศเสียงตามสาย

4.2.5 การให้บริการตลอดเวลา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการศึกษา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม ในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยมจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ อาจทำได้โดย

4.3.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการ

ทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ อาจปฏิบัติ ดังนี้ ปลูกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ติดป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่าย ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบและอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

4.3.2 ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะประชาชนผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังหน่วยงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ อาจปฏิบัติ ดังนี้ จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อประชาชนผู้รับบริการมายังหน่วยงานพนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาประชาชนผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

4.3.3 ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ อาจปฏิบัติดังนี้ พัฒนาความรู้และทักษะให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลากรมีความรู้จริงในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ รวมทั้ง มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

4.3.4 ความสุภาพ บุคลากรของหน่วยงานผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ

4.3.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

4.3.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าประชาชนนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษาหรือสถานะทางสังคม ในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ อาจปฏิบัติ ดังนี้ จัดให้มีระบบคิวและให้บริการตามคิวโดยเคร่งครัด สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับประชาชนผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน

บรรณานุกรม

กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543).**เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน.** มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

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

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). **ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item id=6445.

คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์)**เข้าถึงได้จาก : http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06 km2/app.doc

ครรชิต บรรลุผล .(2554).**ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลดำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น.**การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จรรยา จันทร์เตี้ย .(2553) .**ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด**.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จินตนา บุญบงการ.(2545).**ชุดการเรียงด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.** กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป,

จีระศักดิ์ เงยวิจิตร.(2543) .**ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์.(2553) .**ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง** ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก

www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hnqimn7q58g04s.pdf 12/04/59

ชนะดา วีระพันธ์ .(2554) .**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี** .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศรี ออสเตรีย. (2542).**คุณภาพการบริการออมสินปี 2000" ออมสินพัฒนา.**6(5) : 4; กันยายน-ตุลาคม,

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

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ .(2544).**การตลาดธุรกิจบริการ.**กรุงเทพ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์. (2546). **การเมืองยุคปัจจุบัน.** กรุงเทพฯ :เพียร์สัน

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). **การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์**.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระพงษ์ ภูริปาณิก และอนุรัตน์ อนันทนาธร (2554).**การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.** รายงานการวิจัย ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). **การเมืองของไทย.** กรุงเทพฯ :พลัสเพรส.

นรินทร์ คลังผา .(2552).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี**.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปฐม มณีโรจน์. **(2543).ทฤษฎีองค์กร.** กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤาชัย, อานุภาพ เส็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :http://www.did.go.th/person/trainning/satisfy.doc.

ปภานวิน ศิริรวง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก.** หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

การบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). **การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ.** กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.

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

พรรณี พรมน้อย .(2554).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.**การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548).**การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัทรดา ลิมพะสุด. (2540). **การเมืองในยุคปัจจุบัน.** กรุงเทพฯ : วังอักษร.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ .(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 : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ.** กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.** การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2543).**คุณภาพในงานบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 4 .กรุงเทพ ฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริกร ไชยชนะ .(2553). **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ :ท็อป

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ .(2547).**การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน** .กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์.(2544).**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

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

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.

สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543).**ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม,

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ .(2553) .ความพึงพอใจของประชาชนตอการให่บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแมสาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย

สุธี นาทวรทัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุรเชษฐปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพล ศรีธรรม. **การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2544.

สุริยา พุฒพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** 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/Newslnfo/Upload/1094984027.doc.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : http://www.maesaorg/page/typ detail.php?texttyp id=6.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. ดลยา จาตุรงคกุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550).**ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหารส่วนตำบล.**มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

อเนก กลยาณี. (2542).**ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

อภิชาต พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพฯ : เอมพันธ์

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาลนครขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อินทิรา เพ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต 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.

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.Reaid. "A Scale For the Measurememt of Consumer SstisfactionWithSocialServive, **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 Psychologe,** 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
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
<u>เรื่อง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : 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. ( ) ว่างงาน
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. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเบื้องต้นกับประชาชน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
4. มีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์					
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน					
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ					
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4. มีสถานที่พักอาศัยชั่วคราวเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการ					
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน					

ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ****

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
<u>เรื่อง งานด้านโยธา</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : 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. ( ) ว่างงาน
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. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การดำเนินงานจัดสร้างและบำรุงรักษาไม่รบกวนการใช้ประโยชน์ตามปกติของประชาชน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					

4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
5. มีการสนับสนุนให้ภาคประชาชนร่วมตรวจสอบการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของอบต.ได้อย่างอิสระ เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านการก่อสร้างและการบำรุงรักษาด้านโครงสร้างอย่างเพียงพอ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. ป้ายแสดง ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน					
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. มีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
<u>เรื่อง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : 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. ( ) ว่างงาน
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. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ ชัดเจน					
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน					
3. มีการประสานงานทางวิชาการอย่างเป็นขั้นตอนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

4. มีกระบวนการรายงานผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่สามารถรองรับผู้บริการอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด					
2. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในชุมชน					
3. ในพื้นที่มีการรณรงค์ ในการรักษาสิ่งแวดล้อม					
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและ					

สิ่งแวดล้อม					
2. มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธ์เชื้อโรค					
3. มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน					
4. มีการรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินและทางสาธารณะ ลำคลอง					
5. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะ มีการคัดแยกขยะ และสามารถนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเยี่ยม อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร
<u>เรื่อง งานด้านการศึกษา</u>

<u>คำชี้แจง</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

<u>คำสั่ง</u> : 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. ( ) ว่างงาน

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. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซด์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
4. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. มีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****