



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง
อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย
ประจำปี 2564

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441 โทรสาร 043-754442
www.uniquestmsu.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10			- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,377 คน
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9			- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมร้อยละ 95.37
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8			แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7			1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.47
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6			2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.46
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5			3. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.31
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4			4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.23
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0			เอกสารหน้า.....46.....ถึงหน้า.....51.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .40) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .55) และด้านขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.50) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.49) และงานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.51) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สัมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน ดังนั้น การวิจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจและโครงการฯ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยหลักเกณฑ์การประเมินผลนั้น จะต้องอาศัยระยะเวลาการให้บริการประชาชน 12 เดือน จึงจะเริ่มประเมินผลได้โดยการดำเนินงานตามภารกิจโครงการฯ ต่างๆ ของท้องถิ่นนั้น จะต้องให้หน่วยงานกลางที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นอาทิ

ผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ (Uniquet Mahasarakham University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการบริการวิชาการอันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	12
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	24
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	28
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	28
7. กรอบแนวคิดการบริหารราชการแผ่นดิน	29
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	29
9. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	37
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	37
3.4 กระบวนการประเมินผล	37
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.6 การวิเคราะห์และประมวลผล	38
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.9 การนำเสนอข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564	46
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน	52
1) งานบริการด้านการศึกษา	52
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	57
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	62
4) งานบริการด้านสาธารณสุข	67
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564	72
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	74
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	74
5.2 สรุปผล	74
5.3 อภิปรายผล	75
5.4 ข้อเสนอแนะ	77
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	78
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนกตามช่วงอายุ	43
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	44
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนกตามอาชีพ	45
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	46
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	47
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ	50
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านการศึกษา	56
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	70
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	71
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง	72

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนกตามเพศ	42
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนกตามอายุ	43
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนกระดับการศึกษา	44
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง โดยจำแนกตามอาชีพ	45
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย	51
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านการศึกษา	56
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	61
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	66
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านสาธารณสุข	71
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564	73

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษา

ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การ

บริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น มาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันใน การมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้าน การเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ กลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่ว่าเข้ามามีส่วนร่วมสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำ แนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือน ลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้า ด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 –55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วน ราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็น หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วใน การปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของ ภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติ

ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง 4 งาน ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นรางวัลประจำปี ประจำปี 2564 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการศึกษา

2.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

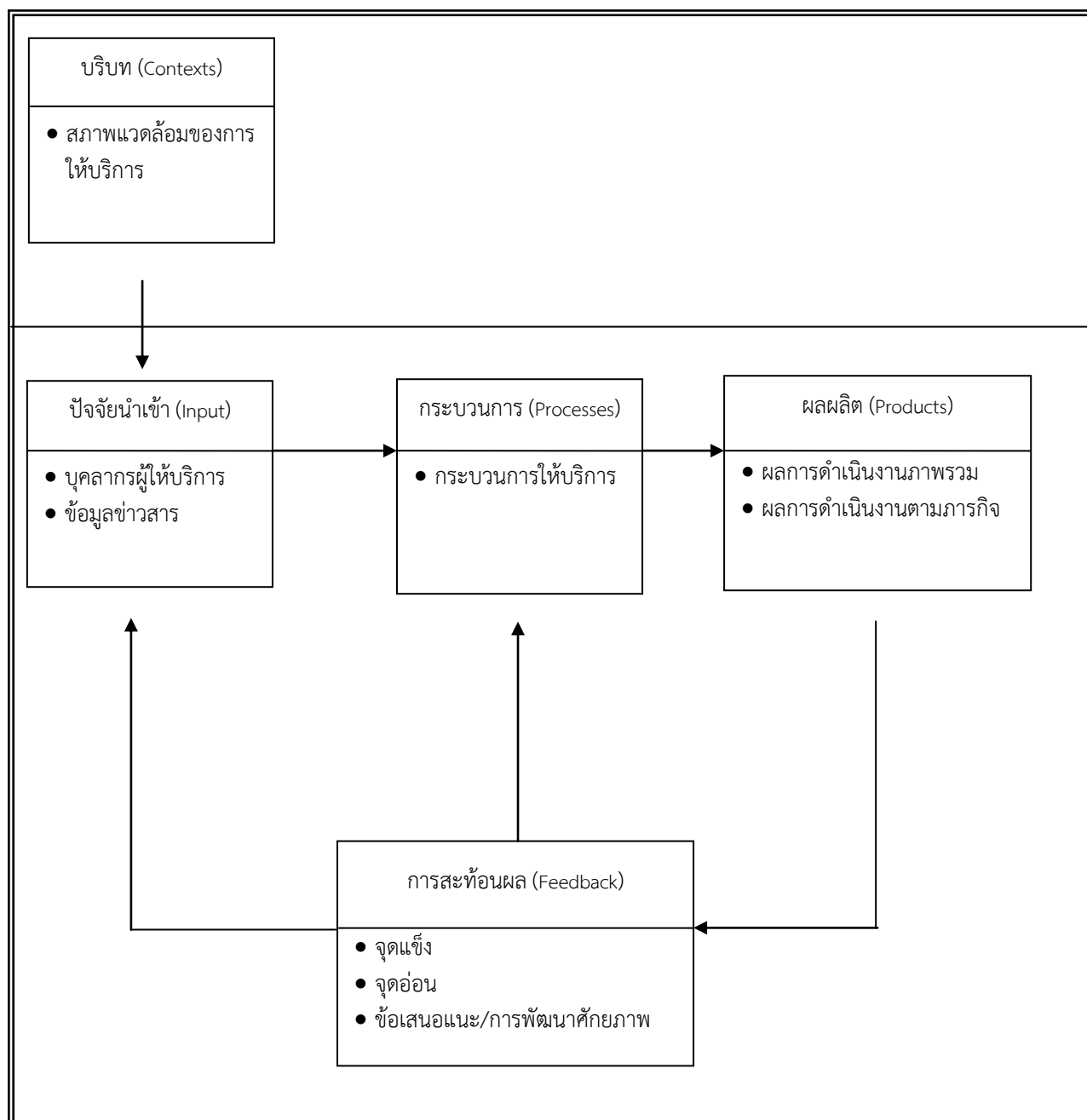
2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 9,377 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารและจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวงให้ดียิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม

4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย
5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้วจะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นต้นนอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมายปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกต้องกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วยการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น”และ “นโยบายสาธารณะคือผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น”

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย

(ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87 ในภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ รัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อ เรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วย แนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และ พันธะสัญญา กับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้ มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบาย สาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ ประเทศทำไว้กับองค์การค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบาย ของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะ เกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์ อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับ ความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปแบบของกฎหมาย เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะ เห็นได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชน กลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวง กว้างและต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะ กิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงาน ตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามี กระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหา ทรัพยากรหรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่

และมากน้อยเพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทที่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมีได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณา กิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมา ปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำ ประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ตั้งนั้น จากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมี รายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาลโดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล ตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่ เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้นผลลัพธ์ที่ ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนด ขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมาย หนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาล เลือกรกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดใน กระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาด ตัดสินใจ ดังนั้นประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาต ให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมี ประสิทธิภาพในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากกระบวนการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่าง ข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับ

รัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐอเมริกาประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของต๋ายจับกึ่งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้นจะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภท นอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยมัวไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบายแต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแง่คิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้ผู้นโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace Franklin ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งถึงยุคใหม่ของการพัฒนาการแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ.1964 Lowi (1964) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัยทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มเช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกันแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการทำให้อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการ

ด้านงบประมาณนโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตาม Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism (1979) ว่าเนื่องจากในการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอ ดังนั้น Lowi จึงเรียกกระบวนการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่าเป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับหรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้อง หรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งกัน” เช่นการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่นอีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยาการรักษาพยาบาลวิศวกรรม ไฟฟ้า ประปาและช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่น อาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคนและเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาตเป็นต้น อย่างไรก็ตาม นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่ใช่ที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐ นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้ว

ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านโต้แย้งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาลและผู้นำซึ่งเรียกว่าสมาคมชั้นสูงสุด (peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดินสิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคมและกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้นิยามนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการสิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสนยากจนเป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูงหรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้องและยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่าในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่ากฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลยเพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆจะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียงแต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

1) เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่นนโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศการอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่นและการป้องกันประเทศ

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียวแม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (internal rate of returns) เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่น โครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรได้ แต่ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ่มค่าหรือไม่ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ในสังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ประชาสังคมจึงมีบทบาทตรวจสอบและวิพากษ์วิจารณ์การกำหนดโครงการนโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคมซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชนความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่นเหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้านซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่สมควรได้จากการเลือกโครงการนั้นซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความ

พึงพอใจตั้งนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขขรจี, 2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

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

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กรฯ

ชนิดา ศรีวรวิวัฒน์ (2544:17 อ้างถึงใน มะนิสา คงเพชรศักดิ์, 2557:5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบในงาน และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเป็นธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การได้รับผลตอบแทนเพียงพอทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับผลตอบแทนความต้องการต่างๆได้

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

เพ็ญประภา ชูชนะทัศน์ (2546:5 อ้างถึงใน ชานิสญา ศากยวงศ์, 2554:8) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในที่ทำงาน เชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

กิติมา ปรีดีดิลก (2549:79 อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก, 2559:8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและรู้สึกดังกล่าวจะลดหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้นักวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

3.2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (Donnelly, Jr et al. , 1997: 271-273) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะอยู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่มุ่งใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งที่มุ่งใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสหมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำให้ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกันที่ความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูงส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้

เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จิริกัญญา อ่อนละอ, 2546, หน้า 9)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546, หน้า 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึงปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ จินตนาบุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kolter (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอพร้อมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุฒคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรวิวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่าการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจน กริยาท่าทีที่ดีที่สุด เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุดและย้อนกลับมาใช้บริการเราอีกในครั้งต่อไป

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการบริการหรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้นักค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 37-38) ได้กล่าวถึง

องค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มขานไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ 5) มีความอดทนไม่ทอดง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะเนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากเรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้วสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการหรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่

หรือพนักงานดั่งนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

แคทซ์และดานเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระคำศรี, 2540 :21-22) ให้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้
2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่นน้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังนี้

1. การจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 การจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิ

ปัญหาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวานแก่จันที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

8.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

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

8.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

8.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำ

เสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

8.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

8.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

9. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ตั้งอยู่เลขที่ 153 หมู่ที่ 14 บ้านสวยเสด็จ ตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ห่างจากจังหวัดหนองคาย 45 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอโพธาราม 9 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 64.39 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 24,780 ไร่

1.2 อาณาเขต

- | | | | |
|---------------|-----------------------------|--------------|----------------|
| - ทิศเหนือ | จดกับ เทศบาลตำบลโพธาราม | อำเภอโพธาราม | จังหวัดหนองคาย |
| - ทิศใต้ | จดกับ เทศบาลตำบลสร้างนางขาว | อำเภอโพธาราม | จังหวัดหนองคาย |
| - ทิศตะวันออก | จดกับ อปต.ชุมช้าง | อำเภอโพธาราม | จังหวัดหนองคาย |
| - ทิศตะวันตก | จดกับ อปต.บ้านเตี๋ย | อำเภอเมือง | จังหวัดหนองคาย |

1.3 เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง มีเนื้อที่โดยประมาณ 64.39 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 24,780 ไร่

1.4 ภูมิประเทศ

ตำบลวัดหลวง ตั้งอยู่บริเวณริมแม่น้ำโขง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึง จึงมักพบปัญหาการเกิดน้ำท่วมขังในช่วงฤดูฝน จะมีฝนตกชุกในฤดูฝน ช่วงเดือน พฤษภาคม ถึงเดือน พฤศจิกายนของทุกปี และ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อยู่ใกล้เขตเมือง การคมนาคมสะดวก สามารถพัฒนาเป็นสถานที่พักผ่อนและแหล่งท่องเที่ยว ในช่วงเทศกาลออกพรรษา จะมีปรากฏการณ์ธรรมชาติเกิดขึ้นในตำบล คือ “บั้งไฟพญานาค”

1.5 เขตการปกครอง จำนวน 16 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ตั้งอยู่ 153 หมู่ที่ 14 บ้านสวยเสด็จ ตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ได้แก่

- บ้านดอนคง	หมู่ที่ 1	- บ้านโคก	หมู่ที่ 9
- บ้านวัดหลวง	หมู่ที่ 2	- บ้านถิ่นดุง	หมู่ที่ 10
- บ้านแดนเมือง	หมู่ที่ 3	- บ้านสองแพ	หมู่ที่ 11
- บ้านปากสวย	หมู่ที่ 4	- บ้านโนนศิลา	หมู่ที่ 12
- บ้านไผ่	หมู่ที่ 5	- บ้านปากสวยกลาง	หมู่ที่ 13
- บ้านดงม่วย	หมู่ที่ 6	- บ้านสวยเสด็จ	หมู่ที่ 14
- บ้านดงกำพี้	หมู่ที่ 7	- บ้านหนองเรือคำ	หมู่ที่ 15
- บ้านถ่อน	หมู่ที่ 8	- บ้านโคกเจริญ	หมู่ที่ 16

1.6 ท้องถิ่นอื่นในเขตตำบล

- จำนวน.....-.....แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล.....-.....แห่ง

1.7 ประชากร

จำนวนประชากรตำบลวัดหลวง ทั้ง 16 หมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม ชาย / หญิง
1	บ้านดอนคง	243	257	277	534
2	บ้านวัดหลวง	304	400	376	776
3	บ้านแดนเมือง	339	444	507	951
4	บ้านปากสวย	279	367	380	747
5	บ้านไผ่	105	164	171	335
6	บ้านดงม่วย	128	246	238	484
7	บ้านดงกำพี้	160	348	335	683
8	บ้านถ่อน	124	250	212	462
9	บ้านโคก	151	255	264	519
10	บ้านถิ่นดุง	326	458	524	982
11	บ้านสองแพ	32	66	72	138
12	บ้านโนนศิลา	210	354	336	690
13	บ้านปากสวย	133	238	257	495
14	บ้านสวยเสด็จ	227	332	331	663
15	บ้านหนองเรือคำ	170	165	162	327
16	บ้านโคกเจริญ	148	285	306	591
รวม		3,081	4,629	4,748	9,377

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,377 คน แยกเป็น ชาย 4,629 คน หญิง จำนวน 4,748 คน จำนวน ครัวเรือน 3,081 ครัวเรือน (ข้อมูลอ้างอิงจากสำนักทะเบียนอำเภอโพธิ์ชัย ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2563)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง

- อาชีพรับจ้าง
- อาชีพเกษตร
- อาชีพค้าขาย
- อาชีพรับราชการ
- อาชีพเลี้ยงสัตว์
- อาชีพหัตถกรรมในครัวเรือน
- อาชีพจักสาน

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

- | | | |
|-----------------------|---|------|
| - โรงเรียนประถมศึกษา | 4 | แห่ง |
| - โรงเรียนขยายโอกาส | 1 | แห่ง |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 3 | แห่ง |
| - โรงเรียนอนุบาลเอกชน | 3 | แห่ง |

(1) โรงเรียนประถมศึกษา ได้แก่

1. โรงเรียนชุมชนบ้านปากสวย มีนักเรียนจำนวนทั้งสิ้น 213 คน
2. โรงเรียนโคกถ่อนสองแคววิทยา มีนักเรียนจำนวนทั้งสิ้น 123 คน
3. โรงเรียนบ้านดงกำพี้ มีนักเรียนจำนวนทั้งสิ้น 95 คน
4. โรงเรียนบ้านวัดหลวง มีนักเรียนจำนวนทั้งสิ้น 139 คน

(2) โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านดงกำพี้ จำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา 55 คน

(3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง จำนวนเด็กปฐมวัย 65 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดอนคง จำนวนเด็กปฐมวัย 24 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดโสภณพิมุข จำนวนเด็กปฐมวัย 37 คน

3.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

- | | | |
|-------|----|------|
| - วัด | 17 | แห่ง |
|-------|----|------|

3.3 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	2	แห่ง
-----------------------------	---	------

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปากสวย
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดหลวง

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ที่พักสายตรวจตำบลวัดหลวง 1 แห่ง
- ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 1 แห่ง

4. สภาพโครงการสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง มีถนนสายหลักที่ติดต่อกับอำเภอโพธารมย์, ถนนภายในหมู่บ้านคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน ติดต่อกันระหว่างหมู่บ้าน มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน ตู้โทรศัพท์ยังมีไม่ครบ ราษฎรในพื้นที่บางพื้นที่ยังเดือดร้อนเป็นอย่างมาก ไฟฟ้ายังไม่ครบทุกครัวเรือน ยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร ไฟฟ้าเพื่อการเกษตรและไฟฟ้าแสงสว่างตามทางสาธารณะยังไม่ทั่วถึง ปัญหาการพังทลายของตลิ่งแม่น้ำโขงตลอดจนแหล่งน้ำธรรมชาติ ขาดการบูรณะและฟื้นฟู

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ทั้งหมด 9,377 (ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอโพธิ์ชัย ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ทั้งหมด 9,377 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน แต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยและคณะกรรมการติดตามประเมินผล องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง (ครอบครัวละ 1 คน) โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{9,377}{1 + 9,377 (0.05)^2} = 383.67 \simeq 384$$

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 104 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ของงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา (2) งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี (3) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.4 กระบวนการประเมินผล

3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

- 3.4.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล
- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
 - พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)
- 3.4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน
- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการ วิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.7.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กัน มากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหาร ด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งที่มี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

3.7.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.7.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51- 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.8.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.8.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน

ตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

งานบริการที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา

งานบริการที่ 2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 งานบริการด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564

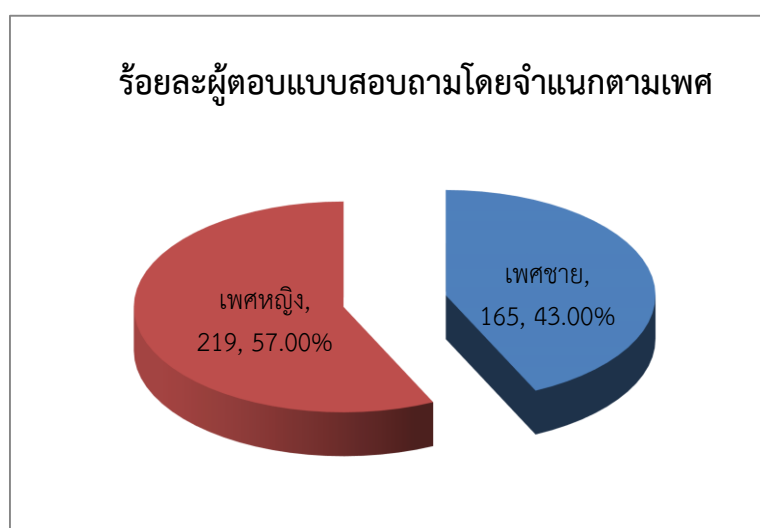
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	165	43.00
เพศหญิง	219	57.00
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.00



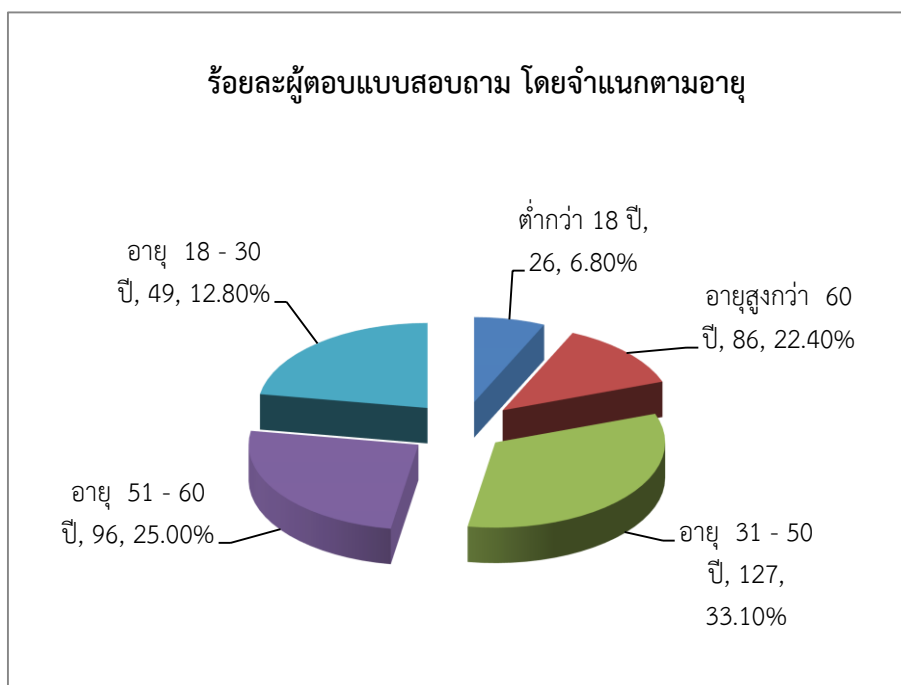
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	26	6.80
อายุ 18 - 30 ปี	49	12.80
อายุ 31 - 50 ปี	127	33.10
อายุ 51 - 60 ปี	96	25.00
อายุสูงกว่า 60 ปี	86	22.40
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต่ำสุดคือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.80



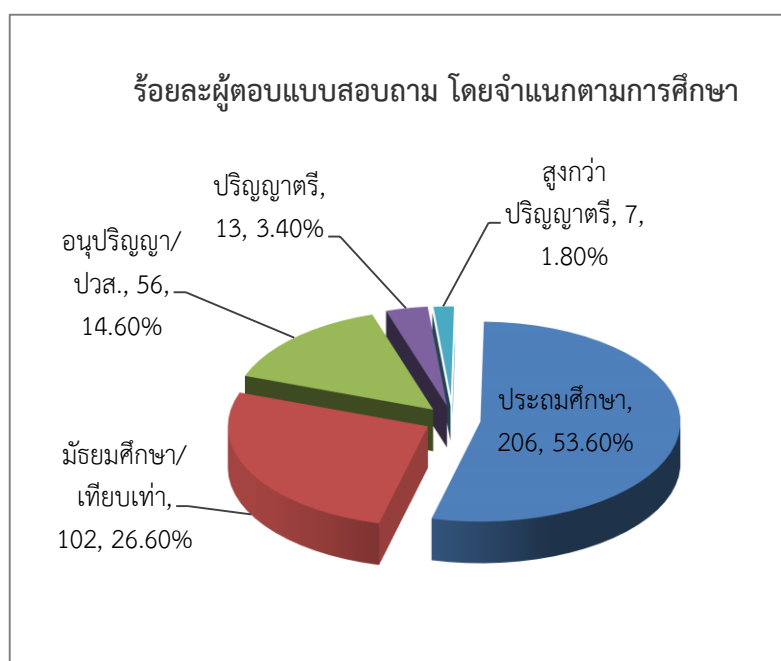
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	206	53.60
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	102	26.60
อนุปริญญา/ปวส.	56	14.60
ปริญญาตรี	13	3.40
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.80
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 26.60 และต่ำสุดคือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.80



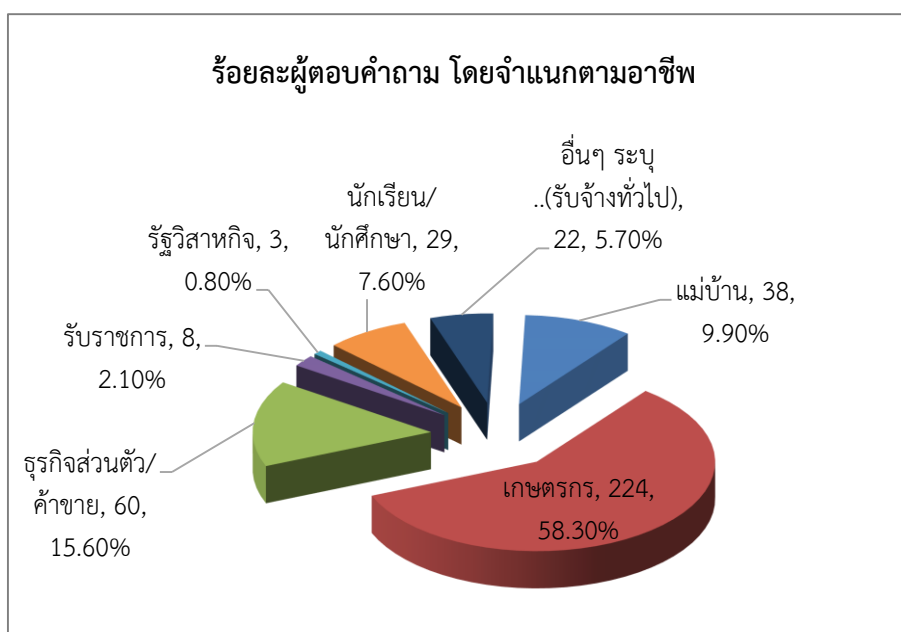
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	38	9.90
เกษตรกร	224	58.30
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	60	15.60
รับราชการ	8	2.10
รัฐวิสาหกิจ	3	0.80
นักเรียน/นักศึกษา	29	7.60
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	22	5.70
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 15.60 และต่ำสุดคืออาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.80



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
วัดหลวง อำเภอนิพนธ์ จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.60	4.78	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.60	4.73	0.43	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.80	4.74	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอนิพนธ์ จังหวัดหนองคาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = .47)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.60	4.73	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.80	4.74	0.33	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.34	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.40	4.82	0.40	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = .40)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.60	4.78	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	95.80	4.79	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.34	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.47	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .44)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

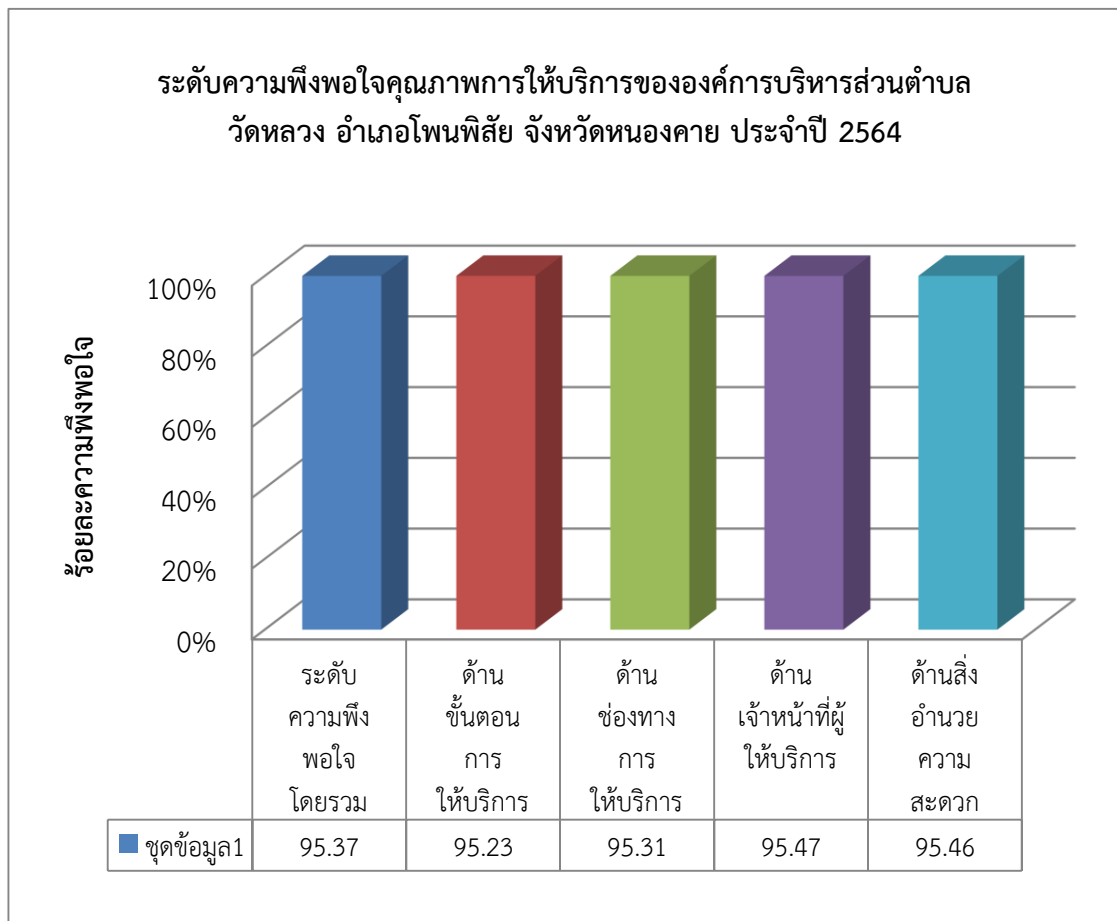
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.20	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.00	4.75	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.20	4.76	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.60	4.78	0.32	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.80	4.79	0.30	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.46	4.77	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = .38)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.23	4.76	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.47	4.77	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.46	4.77	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .40) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .55) และด้านขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .47)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
วัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.8	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	92.00	4.6	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	94.83	4.74	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความ
สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.8$,
S.D. = 0.43)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.71	4.79	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.83	4.74	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.83 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

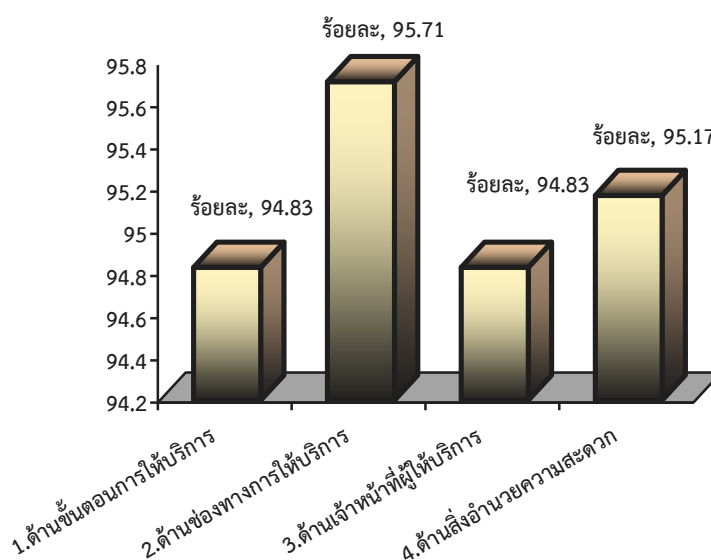
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.40	4.72	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.7	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.8	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้ง
ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.83	4.74	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.71	4.79	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.83	4.74	0.56	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.17	4.76	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.14	4.76	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14
($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.56) ส่วนด้าน
ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.47)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการศึกษา

งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.60	4.83	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.8	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.80	4.84	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.5	มากที่สุด
โดยรวม	96.13	4.81	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.80 ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.80	4.79	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.80	4.74	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.00	4.80	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.49	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัด
โครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20
($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.60	4.78	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.8	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.63	4.78	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.63 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 (\bar{x} = 4.81, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

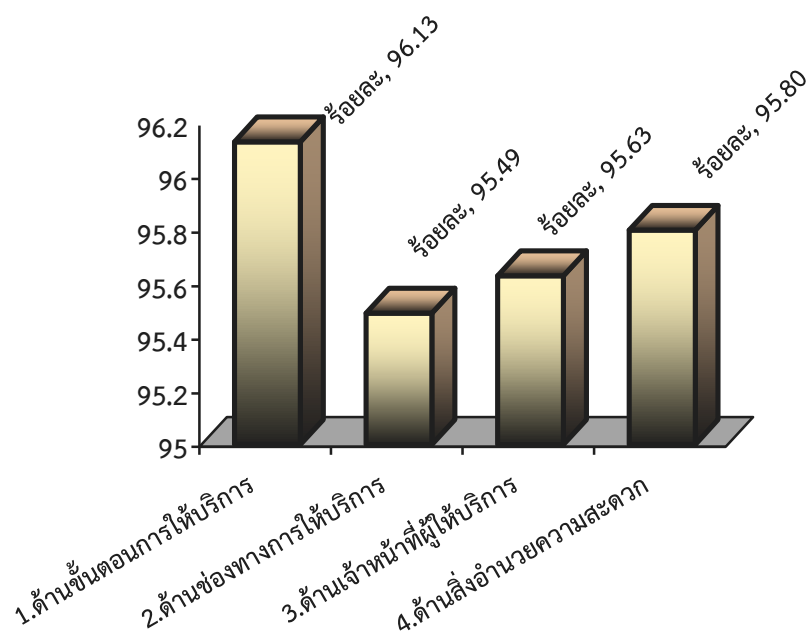
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.40	4.72	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.00	4.8	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.80	4.79	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	96.80	4.84	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.80 (\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้าย
ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 (\bar{x} = 4.84, S.D. = 0.57)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.13	4.81	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.49	4.77	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.63	4.78	0.56	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.76	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{x}=4.81$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.56) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.56) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.03	4.75	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.40	4.72	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.00	4.7	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.8	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	94.60	4.73	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.78	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.40	4.72	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	94.77	4.74	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ
ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60
($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

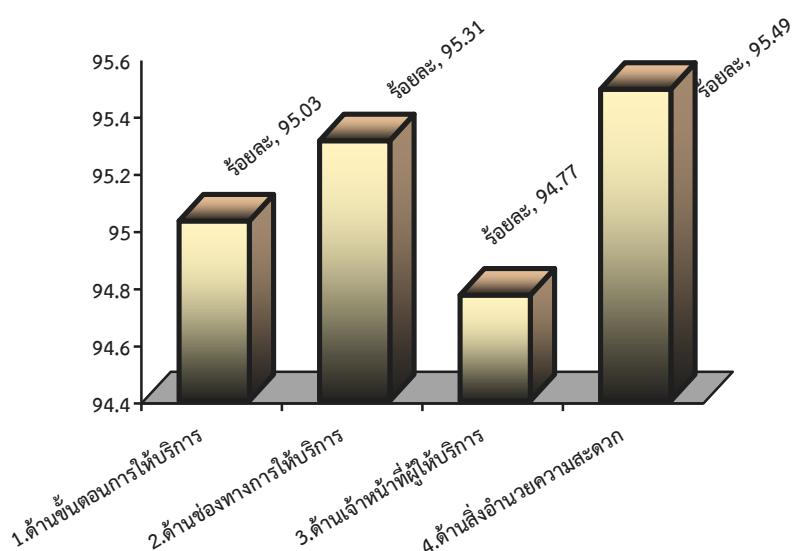
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.8	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.60	4.73	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.60	4.78	0.65	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.20	4.81	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.20	4.76	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	95.49	4.77	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.03	4.75	0.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.77	4.74	0.50	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.49	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D.=0.42) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.50) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.00	4.70	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	94.00	4.70	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.5	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.00	4.85	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.40	4.82	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.69	4.78	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.69 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องเพื่อรับฟัง
ปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 (\bar{x} =
4.85, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.80	4.79	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	96.00	4.80	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	94.40	4.72	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.60	4.73	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

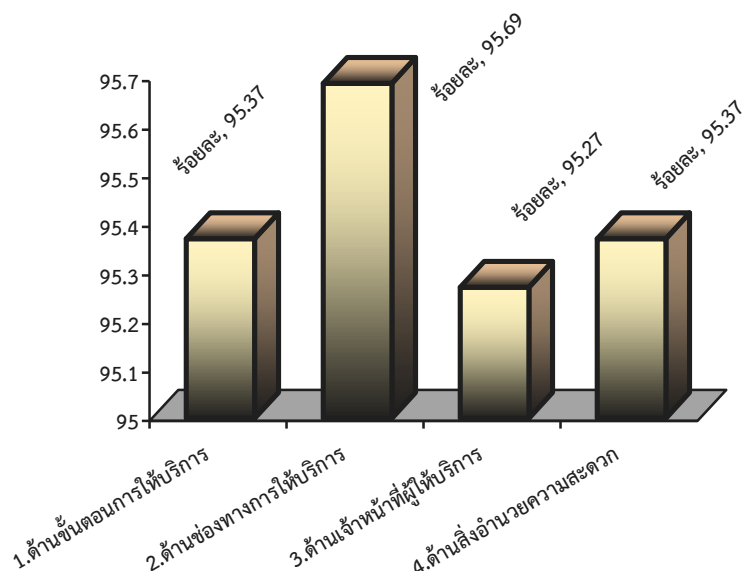
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.70	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.80	4.79	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.60	4.78	0.31	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.37 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “ความ
เพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.00 (\bar{x} = 4.8, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้าน
สาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.37	4.77	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.69	4.78	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.27	4.76	0.49	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.37	4.77	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.42	4.77	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.44) รองลงมาคือด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.46) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.49) ตามลำดับ



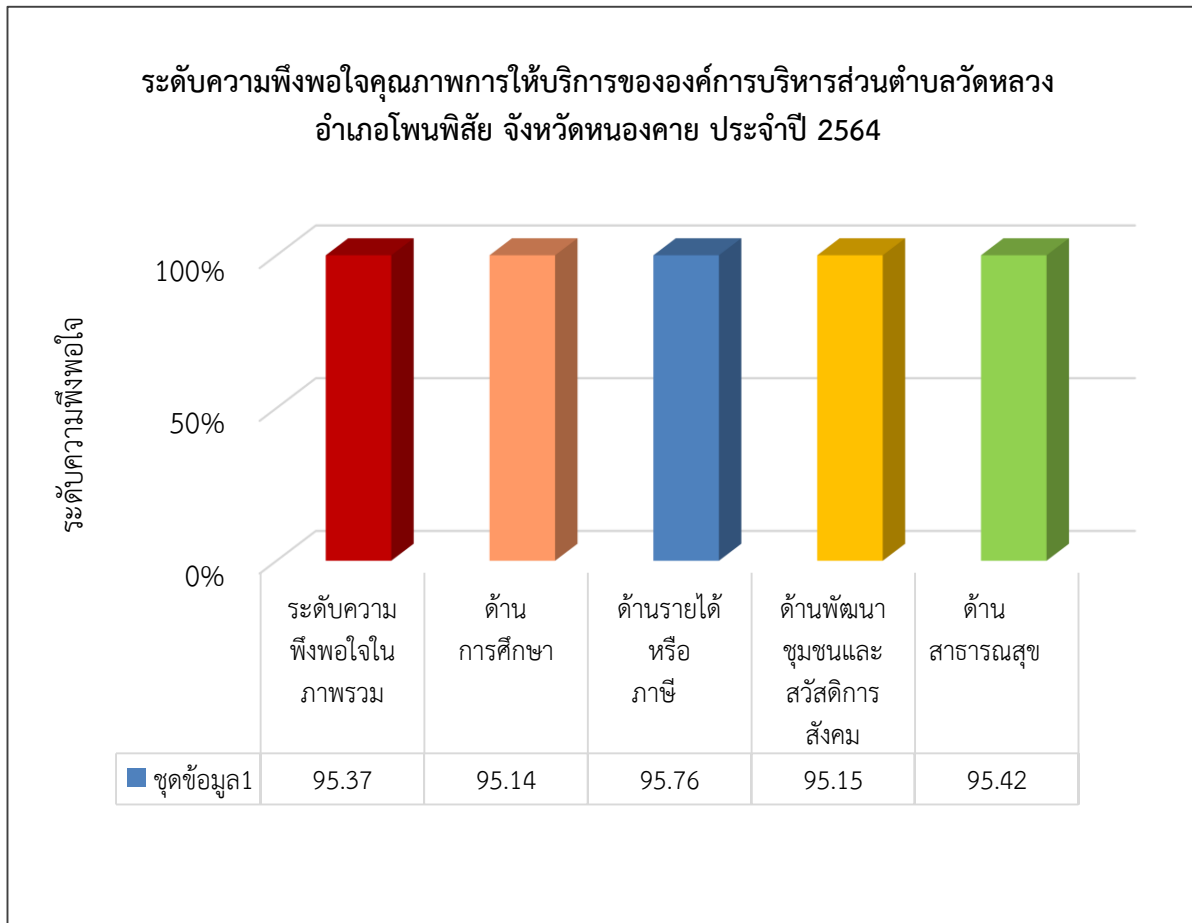
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา	95.14	4.76	0.51	มากที่สุด	4
2. ความพึงพอใจงานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.76	4.79	0.50	มากที่สุด	1
3. ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.15	4.76	0.49	มากที่สุด	3
4. ความพึงพอใจงานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	95.42	4.77	0.49	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.37	4.77	0.50	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D.= .50) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.50) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.49) และงานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
- 5.2 สรุปผล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านการศึกษา
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2564 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .40) รองลงมาคือด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .55) และด้านขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย มีศักยภาพสูง ในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ใน ภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.37 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มี ความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนน เต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวงได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.23 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อบริการอย่าง ต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและ ประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.31 องค์การ บริหารส่วนตำบลวัดหลวง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชน และ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มี ความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการ ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามให้

คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.51)

2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.50)

3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.49)

4. งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 7 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการและผังเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการเพิ่มรายได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการส่งเสริมการสาธารณสุขและการรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการส่งเสริมการศึกษา การกีฬาและนันทนาการ การท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านการพัฒนาด้านการพัฒนาการเมืองการปกครอง การบริหารและการให้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การเฝ้าระวังป้องกัน และยับยั้ง การระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) เช่น การออกฉีดพ่นน้ำยาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาตามหมู่บ้าน การมอบเครื่องอุปโภคบริโภค เพื่อยังชีพให้กับศูนย์พักคอยตำบลวัดหลวง
 - 1.2 การจัดตั้งศูนย์พักคอยระดับตำบล
 - 1.3 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
 - 1.4 การจัดทำเว็บไซต์ของ อบต. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ
 - 1.5 การสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี และผู้ด้อยโอกาส

- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลวัดหลวง ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - 2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน สะพาน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ แหล่งน้ำ ฯลฯ) อาทิ
 - 2.1.1 การทำถนนในเขต อบต. ให้สัญจรไปมาสะดวก ปลอดภัย
 - 2.1.2 ทำความสะอาดท่อระบายน้ำภายในหมู่บ้าน/ชุมชน ไม่ให้อุดตัน
 - 2.1.3 การจัดทำระบบประปาให้สะอาด มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชน
 - 2.1.4 ถนน ไฟฟ้า เพื่อการเกษตร ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
 - 2.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
 - 2.3 พัฒนา ปรับปรุง เพิ่มเติม แหล่งเก็บกักน้ำ แหล่งน้ำทางธรรมชาติไว้ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรอย่างเพียงพอทำให้ประชาชนประสบปัญหาขาดแคลนน้ำ
 - 2.4 การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ และไฟฟ้าเพื่อการเกษตรยังไม่ครอบคลุมทั้งตำบล

- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - 3.1 การพัฒนา ส่งเสริมอาชีพ กลุ่มอาชีพ เพื่อนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจชุมชนและการดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจแบบพอเพียง
 - 3.2 จัดสรรงบประมาณสนับสนุนส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้หลังฤดูการทำนา
 - 3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน
 - 3.4 การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพด้านกีฬาของประชาชน เช่น การก่อสร้างลานกีฬาเอนกประสงค์ สร้างสนามกีฬาประจำตำบล และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้แก่หมู่บ้าน

3.5 ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3.6 การพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัต. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนยุทธศาสตร์พัฒนา พ.ศ. 2561-2565. องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย, จังหวัดหนองคาย
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. *Statistic, An Introductory Analysis*, 2nd Ed. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการบริการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3= ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด
แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ 1 ชาย
 2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ 1 ต่ำกว่า 18 ปี
 2 18-30 ปี
 3 31-50 ปี
 4 51-60 ปี
 5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา 1 ประถมศึกษา
 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
 3 อนุปริญญา/ปวส.
 4 ปริญญาตรี
 5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ 1 แม่บ้าน
 2 เกษตรกร
 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4 รับราชการ
 5 รัฐวิสาหกิจ
 6 นักเรียน/นักศึกษา
 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 : การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2564 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....
.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ









