



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2565

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ชนาใจ	หมื่นไธสง	หัวหน้าโครงการ
พรทิwa	สารจันทร์	ผู้ร่วมวิจัย
ศักดิ์ศรี	สืบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
ชาญณรงค์	วิเศษสัตย์	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2565

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วยโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ขอรับการประเมิน จำนวน 1 โครงการ คือ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชนเป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้สนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ร่วมกันสนับสนุนให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประธานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1 โครงการ คือ

1. โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน จำนวน 130 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา จำนวน 45 คน
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 45 คน
3. งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 45 คน
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 45 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทาง การให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1.งานด้าน การศึกษา	4.51 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.56 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.53 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.58 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.60)	4.55 0.50 (พอใจมากที่สุด) (91.00)
2.งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.69 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.67 0.47 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.69 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.74 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.70 0.46 (พอใจมากที่สุด) (94.00)
3.งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.54 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.80)	4.53 0.52 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.51 0.51 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.51 0.51 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.52 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.40)
4.งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	4.50 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.00)	4.57 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.40)	4.52 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.40)	4.55 0.50 (พอใจมากที่สุด) (91.00)	4.54 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.80)
โดยรวม	4.56 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.58 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.60)	4.56 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.60 0.49 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.58 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.60)
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	9	9	9	9

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.04 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านการศึกษา โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ในการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.50	พอใจมากที่สุด	90.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.49	พอใจมากที่สุด	91.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด	90.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.49	พอใจมากที่สุด	91.60
รวมเฉลี่ย	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด	91.00

จากตาราง 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมามี 3 ประเด็นที่เท่ากันคือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ดและมีการเผยแพร่ข้อมูล ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการและ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 25 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีขั้นตอนการให้บริการดี เป็นระบบ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีช่องทางการให้บริการอย่างทั่วและรวดเร็ว 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการมาติดต่อประสานงาน 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ มีที่จอดรถกว้างขวาง

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	พอใจมากที่สุด	93.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	พอใจมากที่สุด	94.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.46	พอใจมากที่สุด	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	พอใจมากที่สุด	94.80
รวมเฉลี่ย	4.70	0.46	พอใจมากที่สุด	94.00

จากตาราง 10 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมรองลงมามีประเด็นที่เท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัยอำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 21 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา

เท่ากันคือ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.81

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมตามระเบียบก่อน-หลัง 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางสื่อออนไลน์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะให้คำแนะนำดี 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือการจัดที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.50	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด	90.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.51	พอใจมากที่สุด	90.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.49	พอใจมากที่สุด	90.20
รวมเฉลี่ย	4.52	0.50	พอใจมากที่สุด	90.40

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม และ สถานที่ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 33.33

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีปฏิบัติตามขั้นตอน และเรียงลำดับก่อนหลัง 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย ให้

คำแนะนำที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือมีสถานที่จอดรถมีความสะดวก ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.50	พอใจมากที่สุด	90.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด	91.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.50	พอใจมากที่สุด	90.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด	91.00
รวมเฉลี่ย	4.54	0.50	พอใจมากที่สุด	90.80

จากตาราง 25 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน มี 4 ประเด็น คือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว แลแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมา คือมีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณา

รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการและเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาที่เท่ากัน คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้นและมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากัน คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 25 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.00

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรลดขั้นตอนให้น้อยลง 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีป้ายและช่องทางชัดเจนและช่องทางการให้บริการครบถ้วน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด 5) ด้านอื่นๆ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีถังขยะให้แต่ละครัวเรือนและมีวิธีจัดการขยะที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายโครงการและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการ งานด้านการศึกษา ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนการให้บริการ บางบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานด้านการให้บริการให้คงที่และดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะเรื่อง การแสดงความเป็นมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ชาวบ้านเข้ามาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) สถานที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด อาจมีการปรับเปลี่ยน ภูมิทัศน์บ้าง เพื่อความแปลกใหม่ในการเข้ามาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการโดยเฉพาะประชาชนต้องเข้าถึงขั้นตอนการให้บริการโดยง่ายได้อย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนหลากหลายช่องทาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานด้านการให้บริการให้คงที่และดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะเรื่อง การแสดงความเป็นมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ชาวบ้านเข้ามาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรรักษามาตรฐานเรื่องความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่ในการเข้ามาใช้บริการต่อประชาชน

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีเยี่ยม เช่นปฏิบัติตามขั้นตอนเรียงลำดับก่อนหลัง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรรักษามาตรฐานเรื่องความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่ในการเข้ามาใช้บริการต่อประชาชน

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนการให้บริการ บางบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรรักษาคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยมีป้ายและช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพเรียบร้อย ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการดุจญาติมิตร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรรักษามาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอสะดวกสบาย มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการมีความประทับใจ

ด้านอื่นๆ

- 1) ควรมีถังขยะให้แต่ละครัวเรือนและมีวิธีการขยะที่ถูกต้องเนื่องจากเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ มากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการ บริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของ หน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบใน การกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจการให้บริการภายใต้โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งานคือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการ จำนวน 45 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 โครงการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนนคือผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งานพบว่า ผลคะแนนปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนน ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) โดยการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับรองลงมาตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์รายโครงการในภาพรวมพบว่า ทั้ง 4 งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการนั้นผลคะแนนปฏิบัติงานของหน่วยงานได้คะแนนเต็ม 9 คะแนน ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
บทคัดย่อ.....	ณ
สารบัญ.....	ด
สารบัญตาราง.....	ถ
สารบัญภาพ.....	ธ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล.....	26
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการศึกษา.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานรายได้หรือภาษี.....	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน.....	85

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
สรุปผล.....	95
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	112
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	121
ภาคผนวก ก โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน.....	121
ภาคผนวก ข แบบสอบถามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน.....	125
ภาคผนวก ค ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	150

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชน.....	24
2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ	56
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	58
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน.....	60
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	62
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	63
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	64
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	65
9 จำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด.....	66
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	67
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน.....	70
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	71
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	72
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	73
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	74
16 จำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด.....	75
17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน.....	79
19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	80
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	81
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	82
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	83
23	จำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด.....	84
24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	85
25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน.....	88
26	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	89
27	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	90
28	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	91
29	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	92
30	จำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด.....	93

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	49
2	ที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	151
3	การลงพื้นที่เก็บข้อมูลงานด้านการศึกษา.....	151
4	การลงพื้นที่เก็บข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ.....	152
5	การลงพื้นที่เก็บข้อมูลงานด้านรายได้และภาษี.....	152
6	การลงพื้นที่เก็บข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	153
7	การลงพื้นที่เก็บข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	153

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นแผนพัฒนาฉบับแรก ที่เริ่มต้นกระบวนการยกร่างกรอบแผนภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและจะมีผลในการใช้เป็นกรอบเพื่อกำหนด แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิบัติการในช่วง 5 ปีที่สองของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยการ กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะของแผนพัฒนาฯ ได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็น หลักนำทางในการขับเคลื่อนและวางแผนการพัฒนาประเทศไปสู่การบรรลุเป้าหมายในมิติต่าง ๆ ภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติอย่างเป็นรูปธรรม ในช่วงเวลาที่ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยอยู่ในสภาวะที่ต้องเผชิญกับ ความท้าทายจากภายนอกและภายในประเทศที่มีความผันแปรสูงและมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ทั้งที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และข้อจำกัดของโครงสร้างภายในประเทศที่ยังคงรอการปรับปรุงแก้ไขในหลายมิติ การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ ในระยะต่อไปจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน ตลอดจนผลจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อโครงสร้างและองค์ประกอบของประเทศในทุกมิติ เพื่อนำมาประมวลผลประกอบการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศที่ควรมุ่งไปในอนาคต บนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้น ในการที่จะนำพาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่เศรษฐกิจมีความเจริญเติบโตท่ามกลางสังคมที่สมานฉันท์ ทนสมัย ก้าวหน้า ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการดูแลรักษาและใช้ประโยชน์อย่างสมดุลในระยะยาว เพื่อให้ประเทศไทยสามารถเสริมสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ให้สามารถเติบโตต่อไปได้อย่างมั่นคงท่ามกลาง ความผันแปรที่เกิดขึ้นรอบด้านจากภายนอก และสามารถบรรลุเป้าหมายระยะ 20 ปี ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ตามกรอบระยะเวลาที่คาดหวังไว้ได้

ประเทศไทยมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 จะเป็นแผนแรกที่ถูกใช้ให้เป็นกลไกเชื่อมโยงสู่การขับเคลื่อนการพัฒนา ซึ่งกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่จะต้องบรรลุผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนา รวมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาในรายละเอียดที่ต้องเชื่อมต่อถึงการปฏิบัติที่ต้องดำเนินการในช่วง 5 ปี โดยได้กำหนดแผนงาน/โครงการสำคัญ (Flagship Program) และประเด็นพัฒนาเชิงบูรณาการที่สำคัญ ในช่วง 5 ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติ จะทำให้ระบบการจัดสรรงบประมาณ การบริหารจัดการงบประมาณแผ่นดิน แผนสำหรับบริหารราชการแผ่นดิน กฎ ระเบียบวินัยทางการเงิน และการคลังภาครัฐ และระบบการติดตาม

ประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาตลอดจนระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก การให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติของผู้มีความเห็นต่างทางความคิดและอุดมการณ์บนพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและการเตรียมการรับมือกับอาชญากรรมข้ามชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างมีนัยยะสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะ 20 ปีข้างหน้า และการบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและการสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรมทั้งด้านระบบการบริหารงานและบุคลากร มีการบริหารจัดการภาครัฐที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ ภาพสามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วมมีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ ซึ่งในคู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบุถึงกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6 ข้อดังนี้ 1) ภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทชี้นำองค์กร 2) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการกำกับดูแล และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน กำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยปฏิบัติให้มีตัวชี้วัดหลักของการดำเนินงานและมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน 3) การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการโดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนรวมถึงคำนึงความพอใจของผู้รับบริการ 4) การวัดผล ผลวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ 5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีการพัฒนาพนักงานขององค์กรให้มีความรู้ที่สอดคล้องกับระบบงานและการสร้างแรงจูงใจกับพนักงาน 6) การบริหารจัดการกระบวนการ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เอื้อต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จะต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564) การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบ หรือจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัดในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย องค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของ จังหวัดร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการประเมินโครงการ จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับ

การประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 3 ด้านด้วยกัน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลจังหาร อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณา ในการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร จำนวน 1 โครงการ รวม 130 คือ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน จำนวน 130 คน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 โครงการ รวม 130 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกได้ 4 งาน 1) งานด้านการศึกษา จำนวน 45 คน 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 45 คน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 45 คน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 45 คน

2. ขอบเขตของโครงการที่รับการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านรายได้หรือภาษี และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแต่ละ

งานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามโครงการที่ขอรับการประเมินดังนี้

1) โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้วิจัยงานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัย จึง นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 1 โครงการ และใน 4 ด้านของการให้บริการ

1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการดำเนินการเพื่อให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม

2) ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด สำหรับให้บริการ อำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และมีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสม

4.2 งานที่ให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง งานที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

4.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการใน 1 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

4.4 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 1 โครงการ รวม 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำไปวางแผนการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
3. ผลการประเมินที่ได้ใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการพิจารณาตัดสินใจการจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
6. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการประเมิน

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐบาล ดังนั้นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและจะละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จากความสำคัญของบริการสาธารณะที่กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยนำเสนอเนื้อหา ดังนี้ 1.1) ความหมายของบริการสาธารณะ 1.2) การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น 1.3) หลักการของการบริการ และ 1.4) คุณภาพการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 38) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ

นิลบล เพ็งพานิช (2539 : 80) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

จริน อุดมเลิศ (2540 : 47) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เกรียงเดช วัฒนวงศ์สิงห์ (2543 : 32) สรุปว่า การบริการ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชากรโดยรวม

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543: 47) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (2547:108) สรุปว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

บัวแพงเพ็ด โพไชย์ (2552 : 22) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน หรือเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมให้ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการที่หน่วยงานหรือองค์การจัดทำขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยทุกคนต้องได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่หน่วยงานหรือองค์การนั้นจัดให้

1.2 การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่น ที่แยกห่างจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะการให้บริการโดยอยู่ในความอำนาวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึง เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้บางท้องถิ่นไม่อาจจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้

องค์กรอื่นดำเนินการให้ ดังนั้นการบริการสาธารณะท้องถิ่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก โดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง

วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งกรณีดังกล่าวควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดบริการสาธารณะรูปแบบนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น และระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

1.3 หลักการของการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2538 : 303) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องจัดให้กับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดขึ้นนั้น ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการมากเกินไป

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 33) สรุปหลักการของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนไว้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กิตติพงศ์ ขลิบแยม (2541 : 23) สรุปหลักการของการบริการไว้ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่กับการความต้องการของผู้รับบริการ

- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
- 3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการของการบริการประกอบด้วย ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก การตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ซึ่งหลักปฏิบัติเหล่านี้ควรนำไปใช้เมื่อมีการให้บริการแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อให้กลุ่มดังกล่าวพึงพอใจในการรับบริการ

1.4) คุณภาพการบริการ

1.4.1) ความหมายของคุณภาพการบริการ

Schmenner (1995: 68) สรุปว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Lovelock (1996: 79) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

วีรพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์ (2543 : 14-15) สรุปว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลานั้น

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่คาดหวังและต้องการ

1.4.2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของผู้รับบริการภายหลังการที่ให้บริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้นสามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการ ได้แก่ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอะไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจประชาชนผู้รับบริการโดยตรง หรือจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน เป็นต้น

จากข้อความดังกล่าว สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการ

เกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

1.4.3) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน

สมวงศ์พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด Gronroos (1990: 58) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้กรอนรูสได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จากเกณฑ์ดังกล่าวคณะวิจัยได้นำมาปรับใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นการประเมินคุณภาพการทำงานของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

2.1) ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การดังนี้

Jeffrey Pfeffer & Gerald R. Salancik (1978: 39) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง องค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร

Stephen P. Robbins (1990 : 77) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และกระบวนการขององค์การ

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ (2544 : 14) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ล่วงหน้าขององค์การนั้น ว่าได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์

พิทยา บวรวัฒนา (2552 : 176) สรุปว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในองค์การนั้นๆ ด้วย

2.2) การประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การ

มีนักทฤษฎีได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ไว้ 7 แนวคิด ดังนี้ 1) แนวคิดการบรรลุเป้าหมาย (Goal –Attainment Approach) 2) แนวคิดระบบ (The System Approach) 3) แนวคิดผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The Strategic-Constituencies Approach) 4) แนวคิดค่านิยมที่แข่งขันกัน (The Competing-Values Approach) 5) แนวคิดทรัพยากร (Resource-Based Approach) 6) แนวคิดกระบวนการภายใน (Internal Process Approach) และ 7) แนวคิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Approach) ในการวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยขอเสนอวิธีการประเมินวัดผลประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเชิงกลยุทธ์ ซึ่งตรงกับจุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวมีวิธีการดังนี้

แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ (The Strategic – Constituencies Approach) มองว่าองค์กรเป็นระบบสังคมระบบหนึ่ง ที่ประกอบด้วยบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งองค์กรจะได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์เหล่านี้ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา โดยที่องค์กรต้องแสวงหาวิธีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมุ่งพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาสิ่งแวดล้อมบางประการที่มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กรเท่านั้น ภายใต้ฐานคติที่ว่า ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เหล่านี้จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อองค์กร

ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ คือ องค์กรที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กร องค์กรจะต้องมีสายตาแหลมคม สามารถมองว่าบุคคลหรือกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์กร และจะต้องสามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์เหล่านั้น โดยทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์กร องค์กรที่สามารถดำเนินการได้ดีจะต้องสามารถกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

นอกจากนี้ ยังพบว่าได้นักทฤษฎีมีความคิดเห็นสอดคล้องกับแนวคิดนี้ โดยได้มีการประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์ ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยได้เสนอแนวคิด A Multiple – Constituency Approach (Terry Connolly, Edward J. Conlon, & Stuart Jay Deutsch, 1980 : 211 – 217) ซึ่งมีฐานคติว่า โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ชีวิตในการประเมินประสิทธิผลองค์กรนั้นจะมีใช้เกณฑ์ในเชิงเดียว แต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มาจากบุคคลหลายกลุ่มในองค์กร จากระดับบนถึงระดับล่างขององค์กร ซึ่งเรียกกลุ่มเหล่านี้ว่า “ผู้มีสิทธิ์” มากกว่า “ผู้มีส่วนร่วม” เป็นการรวบรวมแนวคิดจากบุคคลากรหลายระดับในองค์กร และเปิดกว้างกว่าการใช้แนวคิดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว

การวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้ประยุกต์แนวคิดผู้มีสิทธิออกเสียงเชิงกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้ประชาชนที่อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ประเมินแสดงถึงความพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้้องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำผลการประเมินประสิทธิผลครั้งนี้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลได้เข้ามาเผยแพร่สู่สังคมไทยในช่วงปี พ.ศ. 2539– 2540 ซึ่งเป็นช่วงของการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ อันเป็นผลมาจากความบกพร่อง และการหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการในระดับชาติและระดับองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงการทุจริตและการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพ หรือเป็นผลมาจากการขาดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือที่เรียกว่า อธรรมาภิบาล (Bad Governance) ทำให้เกิดกระแสการตื่นตัวในเรื่องการบริหารจัดการที่ดีจากองค์กรพัฒนาทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งนักวิชาการที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่ดีในการสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงทำให้องค์กรต่างประเทศที่ให้เงินกู้และให้ความช่วยเหลือ เช่น ธนาคารโลก (World Bank) ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ และองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ควบคู่กับการช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อให้ประเทศกำลังพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และมีการใช้เงินงบประมาณอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเทศไทยจึงได้นำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจ และการบริหารงานของภาครัฐ โดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความสำนึกรับผิดชอบ และหลักประสิทธิภาพประสิทธิผล (ถวิลวดี บุรีกุล, 2547: 2)

3.1) ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นคำที่มาจากภาษาสันสกฤต คือ ธรรม กับ อภิบาล ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ธรรม หมายถึง คุณความดี คำสั่งสอนในศาสนา หลักประพฤติปฏิบัติในศาสนา ความจริง ความถูกต้อง ความยุติธรรม กฎ กฎเกณฑ์ กฎหมาย สิ่งทั้งหลาย สิ่งของ

อภิบาล หมายถึง บำรุงรักษา ปกครอง ปกป้อง หรือคุ้มครอง

ดังนั้น ธรรมาภิบาล หมายถึง วิธีการปกครองที่ไปสู่ความดีงามที่ยั่งยืน อันได้แก่ความรุ่งเรืองและความผาสุกของปวงชนทั้งปวง

ของธนาคารโลก (World Bank) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ Good Governance หมายถึง การกำหนดกลไกอำนาจของรัฐ ในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนา การดำเนินงาน การกำหนดนโยบาย ที่ประชาชนสามารถรับทราบและเข้าใจได้ มีลักษณะที่เปิดเผยและเป็นนโยบายที่มีประโยชน์ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจริยธรรมปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แห่งสาธารณะชน (บุษบง ชัยเจริญ และบุญมี ลี, 2544 : 7)

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nation Development Program : UNDP) ได้ให้ความหมายดังนี้ Good Governance หรือหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การใช้อำนาจทางการเมือง การบริหารและเศรษฐกิจในการดำเนินภารกิจ กิจกรรมต่างๆ ของประเทศในทุกระดับ โดยมีกลไกกระบวนการสถาบันซึ่งประชาชนและกลุ่มต่างๆ แสดงออกถึงความต้องการผลประโยชน์

การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายการประสานประนีประนอมความแตกต่างโดยผ่านกลไก กระบวนการและสถาบันเหล่านั้น นอกจากนี้ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank : ADB) ได้ให้ความหมายไว้ว่า Good Governance หมายถึง การมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล (อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลือระพันธ์, 2541 : 27)

ธีรยุทธ บุญมี (2541 : 17) เรียก Good Governance ว่า ธรรมรัฐ หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ (Interaction relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้

ชัยอนันต์ สมุทรวานิช (2541 : 5) สรุปไว้ว่า ธรรมาภิบาล เป็นกลไกของรัฐทั้งทาง การเมืองและการบริหารมีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด โปร่งใส และรับผิดชอบ เป็นการให้ ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

นฤมล ทับจุมพล (2541 : 57) ได้ให้ความหมายของ Good Governance ว่า เป็น ลักษณะและวิถีทางของการใช้อำนาจทางการเมือง เพื่อจัดการงานของบ้านเมือง โดยเฉพาะการ จัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมประเทศ การมีธรรมาภิบาลจะช่วยให้มีการฟื้นฟูทาง เศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้เพราะรัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ยุติธรรม มี กระบวนการทางกฎหมายที่มีอิสระ ที่ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามสัญญา มีระบบราชการ ระบบ นิติบัญญัติ และสื่อมวลชนที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้

เกษม วัฒนชัย (2546 : 23) ได้สรุปว่า ธรรมาภิบาล เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Good Governance คำว่า Good แปลว่าดี Governance แปลว่า การกำกับที่ดี การดูแลอย่างดี ดังนั้นธรรมาภิบาล จึงเป็นหลักคิดสำหรับการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประกันว่าในองค์กรจะไม่มี การฉ้อ ราษฎร์บังหลวง ไม่ด้อยประสิทธิภาพ ธรรมาภิบาลของสถานศึกษาจะช่วยประกันในเรื่องนี้

ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชนิภา วัชรกุล (2549 : 3) ได้สรุปว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างสมดุล ส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการพัฒนา ประเทศชาติให้เป็นไปอย่างมั่นคงยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

จากข้อความที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การ บริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดย เชื่อมโยง 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่าง

สร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจน อำนาจในการบริหาร ราชการแผ่นดิน มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่ง ส่งผลให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

3.2) องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ออกระเบียบ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 โดยทุกส่วนราชการต้องถือ ปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ตามระเบียบนี้ได้ระบุถึง หลักสำคัญของธรรมาภิบาล 6 หลัก ดังนี้ (ธีระพล อรุณกสิกร, 2542 : 8-10)

1) หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่อำนาจอธิปไตยหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือ หลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจน เป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุง กลไกการทำงานขององค์การทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และมี กระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความชัดเจน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นใน การตัดสินใจแก้ปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การได้สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ

5) หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อ สังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการแสดง ความเคารพในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มี คุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

UN ESCAP ได้กำหนดคุณลักษณะธรรมาภิบาล 8 ประการ ดังนี้ (ชัยอนันต์ สมุทรวานิช , 2543 : 12)

1) การมีส่วนร่วม (Participation) ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยอิสระและเต็มใจ

2) การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมภายใต้กฎหมายเดียวกัน

3) ความโปร่งใส (Transparency) มีความถูกต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

4) มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงาน กล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้นๆ

5) ความสอดคล้อง (Consensus Oriented) กำหนดและสรุปความต้องการของบุคคลในสังคม โดยพยายามหาจุดสนใจ และความสอดคล้องกันของสังคมด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น เพื่อเป็นการลดความขัดแย้ง

6) ความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากทางรัฐ ทางการบริหารด้านสวัสดิการ สาธารณูปโภค และด้านอื่นๆ

7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน การใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

8) การมีเหตุผล (Accountability) ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างสมเหตุสมผล ภายใต้กรอบกฎหมาย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเชื่อมโยง 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติตลอดจน อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดิน มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพตามหลักธรรมาภิบาลที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.1) ความหมาย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 :111) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

ราชบัณฑิตสถาน (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549 : 45-48) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลักการซื้อหรือ ใช้บริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือ ต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือ บริการตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้ขายจะต้องทำ ให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตาม ความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็น ความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึง พอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี

Benjamin B. Wolman (1973 : 3) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

McCormick and Daniel (1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และ สิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (2003 : 40) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของ บุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้รับหรือประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ หรือบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล โดยความ คาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติของ

ผลิตภัณฑ์หรือการทำงานเกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มทั้งจากการผลิตหรือบริการจากการตลาด

Good (1973 : 320)กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90)ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทน กันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ

จากข้อมูลข้างต้นสามารถกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความรู้สึกพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

4.2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, อ้างถึงใน สุวัฒนา ใบเจริญ. 2540:28) ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอ แล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิตในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสพอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3) ความต้องการทางสังคมและความรักเมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาส เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้น ๆ

4) ความต้องการการยอมรับและยกย่องเป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพ ยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการ ที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือที่ต้องการทุกอย่าง

4.3) ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความพึงพอใจเป็นจิตใต้สำนึกที่เกิดขึ้นและเป็นปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ทุกคน ที่มีความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ เมื่อได้รับบริการต่อสิ่งนั้น ที่ตรงกับความต้องการของตนเอง โดยที่ตนเองคิดว่าการให้บริการนั้นเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ ไม่มีการคอร์รัปชัน มีระบบตรวจสอบถ่วงดุล และมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่มีระบบส่วย แต่ละระดับความพึงพอใจย่อมมีความแตกต่างไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ตลอดจนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบ กล่าวคือ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาและได้รับสนองตอบความต้องการนั้น ดังนั้นจะเห็นว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับของผู้รับบริการ กับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นในการจัดการคุณภาพของบริการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดแนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (อ้างถึงใน ยุพดี ลิ้มธรรสสกุล. 2541: 10)ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาเท่าไร ในการติดต่อหรือให้บริการจะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5) อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการแต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถกระทำได้การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่เข้ามาติดต่อ

7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุที่คาดไม่ถึง การขออภัยและรับผิดชอบต่อผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น ให้ผู้รับบริการทราบทันทีเป็นหนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การแต่หน่วยงานหรือองค์การจะต้องถือเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมาอีก

8) เมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือข้อสงสัย ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอ หรือชักช้า

9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม

10) ถ้าไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ หหมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือเช่นนี้ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้นๆตลอดไป

แนวคิดที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการแบบผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจโดยผ่านสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการนี้ก็ได้รับการพัฒนาเพิ่มดังนี้

- 1) รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ
- 2) มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน
- 3) ไม่ควรให้ผู้รับบริการคอยนาน
- 4) ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
- 5) เมื่อมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการต้องรีบไปหาหรือ ติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา

6) การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

- 7) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ
- 8) แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว
- 9) เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่รับผิดชอบ
- 10) อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ
- 11) พยายามจัดหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่างาม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องดูเรียบร้อย สวยงาม

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนสถานการณ์ หรือ สถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการปะทะ สัมผัสกัน เป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา หรือ อยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม และกระบวนการ ในการลดความตึงเครียด

4.4) วิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

Brudne and England. (1982 : 17) ได้สรุปวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ทั้งวิธีวัดด้านอัตวิสัยและวัตถุวิสัย แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย(Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ	1. พิจารณาหน้าที่ประชาชน 2. พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	1. พิจารณาผู้ที่ให้บริการ 2. พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
เป้าหมายของบริการ	1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการ และข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equality) ในการกระจายบริการ 3. พิจารณาที่ผลกระทบ	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาผลผลิต (รีเวอร์ส ออสโมซิส) 2. พิจารณาจากประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล 3. พิจารณาที่ผลผลิต

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัดวิสัย(Objective)
ผลของนโยบายที่ปรากฏ ข้อดี	1.เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2.เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาย ประชนและเป็นการประเมินผลของ การปฏิบัติงานของหน่วยปกครอง ท้องถิ่น 3.ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของ ประชาชน 4.ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึง ปทัสถานทางประชาธิปไตย	1.แสดงให้เห็นได้ในเชิง ปริมาณ 2.เป็นข้อมูลที่สามารถนำไป คิดและประเมินผลได้ 3.มีหลักการและเทคนิคที่ได้ มาตรฐานรับรองอยู่ 4.ง่ายต่อการตีความ
ข้อเสีย	1.ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของ บริการ 2.เป็นการพิจารณาในแบบทุกๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3.เกิดปัญหากันเกณฑ์การรับรู้ และ เกณฑ์ในการประเมิน 4.ตัวบ่งชี้ทัศนคติประชาชนที่มีต่อ บริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	1.อาจเกิดอคติ(Bias) ในเรื่อง ของข้อมูลข่าวสาร และการ รายงาน 2.มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัด ความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3.เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4.เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : Brulney and England. 1982

4.5) ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถสรุปได้ว่าเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง 4 ประการ ดังนี้

1) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรมีสำนึกความสำคัญของการมุ่งมั่นเอาชนะและต้องการ ความสำเร็จทั้งยังช่วยเสริมสร้างระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการวัดที่มี จุดมุ่งหมายซึ่งทั้งหมดยังส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า

2) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรรู้ถึงขีดมาตรฐานทั่วไปของธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนการสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

3) การวัดทำให้องค์กรและบุคลากรรับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งข้อมูลเพื่อการปรับปรุงที่ชัดเจนนั้นต้องแสวงหาจากลูกค้า

4) การวัดทำให้องค์กรธุรกิจและบุคลากรเกิดแรงจูงใจในทางบวกที่จะตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นโดยการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน

Brulney and England (1982: 84) กล่าวว่า การประเมินผลโดยประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะช่วยเตือนให้ผู้บริหารได้รู้จักเตรียมพร้อมและแก้ไขปัญญาต่างๆ ได้แต่กระนั้นก็ยังมีความขัดแย้งอยู่ว่า ในการที่วิเคราะห์ที่มาหรือตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ยังคงเป็นเรื่องยากสำหรับนักวิจัยที่จะก้าวไปถึง เพราะสิ่งนี้ยังคงเป็นเรื่องที่ยากจะอธิบายปัญหาที่เผชิญในการวิเคราะห์ตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ทำให้นักวิจัยมุ่งพิจารณาไปที่ปทัสถาน(Norms) การคาดหวังของกลุ่มและทัศนคติที่มีต่อหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าอาจจะเป็นจุดกำเนิดของทัศนคติที่มีต่อบริการส่วนปฏิกิริยาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนั้น อาจจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดภายในกลุ่มของตนที่มีต่อหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ข้อสมมุตินี้แสดงให้เห็นว่าการที่ประชาชนประเมินบริการนั้นอาจจะเป็นจุดเชื่อมโยงเล็กๆ ที่จะทำให้เห็นถึงระดับการส่งมอบบริการที่แท้จริงได้ แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายอย่างยิ่งที่ไม่มีนักวิจัยใดๆ สามารถชี้ให้เห็นชัดเจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินบริการต่างๆ กับความคิดเห็นทางการเมืองของกลุ่ม

5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล

การสร้างประชาธิปไตยหรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน จากนั้นจึงขยายไปถึงระดับประเทศ ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในวงกว้าง ซึ่งในที่สุดแล้วจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่ายผู้เขียนได้รวบรวมเนื้อหา ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

5.1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

William V. Holloway (1959 : 101-103 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2546 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลัก ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Daniel Wit (1967 : 101-103 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

Harris G. Mongtagu (1984 : 574 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้ง โดยอิสระ พร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อุทัย หิรัญโต (2523 :2 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 21) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิทย์ พวงงาม (2546 : 21-22) ได้รวบรวมนิยามต่าง ๆ และประมวลได้เป็นหลักการปกครองท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนตำบล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและ

ความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

5.2) องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2546 : 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตร

แห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาสาตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีความเต็มทีที่เดียวคงหมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

5.3) ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 25) กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิ และหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3) การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารประเทศในอนาคต

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

5.4) หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 25) ได้กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะพิจารณาถึง กำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณา ดังนี้

1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3) เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่นเป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองกันเอง โดยสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีอาณาเขตในการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลางตามที่กฎหมายกำหนด

6. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของตำบลโพธิ์สัย

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง ตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ห่างจากตัวจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 20 กิโลเมตร ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 15 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลโพธิ์สัย มีอาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลสีแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลโนนภิบาล อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่ทั้งหมด 28.10 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 17,562.5 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู ส่วนใหญ่มีอากาศร้อนและแห้งแล้ง

1) **ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อน

2) **ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1-2 สัปดาห์หรือบางปี อาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกันยายน แต่ในไม่เคยเกิดอุทกภัย มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 1,600 มิลลิเมตร

3) **ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายน ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

1.4 ลักษณะของดิน มีหน้าดินลึก มีการระบายน้ำค่อนข้างดี ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ มีความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 5.0-6.0 มีความลาดชัน 0-2 % เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย ไม่เหมาะกับการทำการเกษตร

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ มีอ่างเก็บน้ำห้วยแอ่ง ระดับความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 160-200 เมตร

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้ สภาพป่าไม้ของตำบลโพธิ์สัยเป็นป่าไม้ผลัดใบ ป่าดิบแล้ง โดยทั่วไปมี ดอนปู่ตาเนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ ส่วนใหญ่จะเป็นที่ไร่ที่นาทั้งหมด ต้นไม้ใหญ่ ๆ ที่มีส่วนมากจะเป็นต้นยางแต่จะมีอยู่ตามหัวไร่ปลายนาเท่านั้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 10

หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโพธิ์สัยน้อย	หมู่ที่ 2 บ้านโนนสมบูรณ์
หมู่ที่ 3 บ้านหนองแสง	หมู่ที่ 4 บ้านโพธิ์สัย
หมู่ที่ 5 บ้านหญ้าคา	หมู่ที่ 6 บ้านโคกกลาง
หมู่ที่ 7 บ้านโสกเชือก	หมู่ที่ 8 บ้านโนนโพธิ์
หมู่ที่ 9 บ้านโพนทอง	หมู่ที่ 10 บ้านโสกเชือก

2.2 การเลือกตั้ง ตำบลโพธิ์สัยแบ่งเขตพื้นที่การเลือกตั้ง 10 เขต มี 15 หน่วยเลือกตั้ง

เดิมองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ทั้งเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น 10 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 10 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 คือ	หมู่บ้านโพธิ์สัย
เขตเลือกตั้งที่ 2 คือ	หมู่บ้านโนนสมบูรณ์
เขตเลือกตั้งที่ 3 คือ	หมู่บ้านหนองแสง
เขตเลือกตั้งที่ 4 คือ	หมู่บ้านโพธิ์สัย
เขตเลือกตั้งที่ 5 คือ	หมู่บ้านหญ้าคา
เขตเลือกตั้งที่ 6 คือ	หมู่บ้านโคกกลาง
เขตเลือกตั้งที่ 7 คือ	หมู่บ้านโสกเชือก
เขตเลือกตั้งที่ 8 คือ	หมู่บ้านโนนโพธิ์
เขตเลือกตั้งที่ 9 คือ	หมู่บ้านโพนทอง
เขตเลือกตั้งที่ 10 คือ	หมู่บ้านโสกเชือก

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (วันอาทิตย์ที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 5,431คน
จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 3,646 คน คิดเป็นร้อยละ 67.13

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 5,426 คน
จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 3,641 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10

หมู่ที่	หมู่บ้าน	รายชื่อ	ตำแหน่งในสภา
		พันโทสังคม แสนวัง พันตรีสุรศักดิ์ ปัญญาคำ นางไมตรี วงษ์ธรรม	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย
1	โพธิ์สัย	นางจำปี วิสัยพิช	สมาชิกสภา อบต. เขต 1
2	โนนสมบูรณ์	ร้อยตรีสีลา สีเทา	สมาชิกสภา อบต. เขต 2
3	หนองแสง	นายสมนึก บัวโสกเชือก	สมาชิกสภา อบต. เขต 3
4	โพธิ์สัย	นายณุกิจ อ่อนท้าว	สมาชิกสภา อบต. เขต 4
5	ห้วยาคา	นายสุทธิเดช พิมพ์เกษร	สมาชิกสภา อบต. เขต 5
6	โคกกกลาง	นายคำกอง หลงคำรัตน์	สมาชิกสภา อบต. เขต 6
7	โสกเชือก	นายจำรัส อินอุ่นโชติ	สมาชิกสภา อบต. เขต 7
8	โนนโพธิ์	นางศิริรินทร์พร ศรีสัน	สมาชิกสภา อบต. เขต 8
9	โพนทอง	นายมะโน พวงมัสสิมา	สมาชิกสภา อบต. เขต 9
10	โสกเชือก	นายประดิษฐ์ สันคนุช	สมาชิกสภา อบต. เขต 10

3. ประชากร

ตำบลโพธิ์สัยมีประชากรทั้งสิ้น 6,802 คน แยกเป็นชาย 4,077 คน หญิง 2,725 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 220 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,855 ครัวเรือน โดยแยกจำนวนประชากร และครัวเรือนตามหมู่บ้านต่าง ๆ ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน 10 หมู่บ้าน			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านโพธิ์สัยน้อย	368	369	737	235
2	บ้านโนนสมบูรณ์	136	171	3,073	98
3	บ้านหนองแสง	298	285	583	166
4	บ้านโพธิ์สัย	411	423	834	287
5	บ้านห้วยาคา	89	80	169	42
6	บ้านโคกกกลาง	183	176	359	106
7	บ้านโสกเชือก	1,990	592	2,582	1,535
8	บ้านโนนโพธิ์	155	161	316	101

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
9	บ้านโพหนอง	152	158	310	94
10	บ้านโสกเชือก	285	310	605	191
รวมทั้งตำบล		4,077	2,725	6,802	2,855

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ.2565

4. สภาพสังคม

4.1. การศึกษา

1) โรงเรียนมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา) สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนโพธิ์สัยสว่างวิทย

2) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง

2.1) โรงเรียนโพธิ์สัยสว่างวิทย

2.2) โรงเรียนบ้านโพหนอง (สญชัยประชาเวทย์)

2.3) โรงเรียนบ้านหนองแสงโนนสมบูรณ์

2.4) โรงเรียนบ้านโสกเชือก (คุรุราษฎร์อานวย)

3) โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

3.1) โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ ร้อยเอ็ด ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโพธิ์สัย 1

2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโพธิ์สัย 2

4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหลอดเลือด โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก ตำบลโพธิ์สัยมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล หน่วยงานด้านสาธารณสุข มีดังนี้

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโพธิ์สัย
- พยาบาล จำนวน 2 คน
- เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 1 คน
- นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 1 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน จำนวน 203 คน

4.3 อาชญากรรม

ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น มีการติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

บุคลากรทางการรักษาความสงบเรียบร้อยในตำบล

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.) จำนวน 130 นาย
- เจ้าหน้าที่ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขั้นพื้นฐาน จำนวน 7 คน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในพื้นที่ตำบลโพธิ์สัย จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จได้แจ้งให้กองการบริหารส่วนตำบลทราบนั้น พบว่าในเขตพื้นที่มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย เหตุผลก็เนื่องมาจากได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. โครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. โครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง การคมนาคมของตำบลโพธิ์สัย มีการคมนาคมทางบก มีถนนเชื่อมภายในท้องถิ่น ส่วนการติดต่อกับอำเภอเมืองร้อยเอ็ดนั้น ใช้ถนนทางหลวงแผ่นดิน เลขที่ 23 สู่ตัวเมืองร้อยเอ็ดการติดต่อภายในตำบลและตำบลใกล้เคียงจะมีถนนลูกรังและถนนลาดยางของทางหลวงเชื่อมระหว่างตำบลโพธิ์สัย กับตำบลสวนจิกโครงข่ายของถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านค่อนข้างสมบูรณ์

5.2 การไฟฟ้า มีการขยายเขตไฟฟ้าแสงสว่าง และขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรในเขตตำบลโพธิ์สัยอย่างต่อเนื่อง ครบทั้ง 10 หมู่บ้าน

5.3 การประปา ระบบประปาภายในตำบลโพธิ์สัย ทั้ง 10 หมู่บ้าน อยู่ในความดูแลของกรรมการหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้าน ยังมีได้ถ่ายโอนให้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

5.4 โทรศัพท์ -

5.5 การไปรษณีย์โทรเลข มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

งบประมาณและการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย มีงบประมาณ 43,000,000 บาท รายได้จากการจัดเก็บส่วนใหญ่มาจาก ค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีอื่นๆ ซึ่งจัดเก็บได้จำนวนน้อยเนื่องจากเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมหรือการพาณิชย์ อื่นๆ

6.1 การเกษตร ประชากรในตำบลโพธิ์สัย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาและทำไร่ยาสูบ รองลงมาได้แก่ รับจ้าง ค้าขาย และบริการ

6.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

- ตึกแถว	2	แห่ง
- ห้องแถว	12	แห่ง
- สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	3	แห่ง
- สถานีบริการแก๊ส	-	แห่ง
- ร้านซ่อมรถ	15	แห่ง

- อาคารพาณิชย์กรรม	-	แห่ง
- ร้านขายของชำเบ็ดเตล็ด	50	แห่ง
- โรงสีข้าว	18	แห่ง
- อุตสาหกรรมในครัวเรือน	4	แห่ง
- อุตสาหกรรมขนาดย่อม	1	แห่ง

6.3 ทรัพยากรการท่องเที่ยว อ่างเก็บน้ำห้วยแอ่งซึ่งมีศักยภาพสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ทรัพยากรที่ดินตำบลโพธิ์สัย มีพื้นที่ทั้งสิ้น 17,562.50 ไร่ เป็นพื้นที่ทำการเกษตร 12,759 ไร่ พื้นที่ชุมชน 3,648 ไร่ บริเวณที่สาธารณประโยชน์ 634.50 ไร่ และอื่น ๆ เช่น ที่ว่างเปล่า 521.50 ไร่

7.2 ทรัพยากรป่าไม้ สภาพป่าไม้ของตำบลโพธิ์สัยโดยทั่วไปมี ดอนปู่ตาเนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ ส่วนใหญ่จะเป็นที่ไร่ที่นาทั้งหมด ต้นไม้ใหญ่ ๆ ที่มีส่วนมากจะเป็นต้นยางแต่จะมีอยู่ตามหัวไร่ปลายนา

7.3 ทรัพยากรการประมง มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติและอ่างเก็บน้ำห้วยแอ่ง

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันสงกรานต์ เดือน เมษายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ใช้ภาษาอีสาน

8.4 ลินคำพื้นเมืองและของที่ระลึก มีผลิตภัณฑ์ชุมชนที่สามารถเป็นของฝาก ได้แก่ กลุ่มแปรรูปอาหาร ของกลุ่มแม่บ้านโนนสมบูรณ์ หมู่ที่ 2 การทำหมอนสมีคของกลุ่มแม่บ้านบ้านโพธิ์สัย หมู่ที่ 4

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

- มีแหล่งน้ำธรรมชาติของหมู่บ้าน/อ่างเก็บน้ำห้วยแอ่งครอบคลุม หมู่ 3,2,8 พื้นที่ตำบลโพธิ์สัย

9.2 ป่าไม้

- มีดอนปู่ตา และพื้นที่ป่าสาธารณะในหมู่บ้าน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1) งานวิจัยในประเทศ (ขอแก้ไขตามความเหมาะสม)

สโรชา แพร่ภาษา (2549 : 125) ได้วิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลองฯ มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 80.40 เปอร์เซนต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น 80.60 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 80.40 เปอร์เซนต์

พรรณนภา มีโสและคณะ (2550: 89)การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกะพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมีไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ

พรทิพย์ สัจจลักษณ์ (2550 : 154) การศึกษาผลการศึกษาผลปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ บรรลุผลอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านความพึงพอใจของเด็กและเยาวชน ต่อการปฏิบัติต่อเด็กตามมาตรฐานองค์การสหประชาชาติของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนผู้ปกครอง

ของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องงบประมาณน้อยเกินควร เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับจำนวนเด็กและเยาวชนที่มีจำนวนมาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาแก้ไข บำบัดและฟื้นฟูให้เด็กและเยาวชนกลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ (2551: 127) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง 3.97 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเม่น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ขวัญเรือนทองกลางและคณะ (2551 : 108)การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

ดวงตา สราญรัมย์และคณะ (2551: 98) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครนทบุรี อำเภอเมือง ผลการศึกษา พบว่า สัดส่วนของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้านในภาพรวมในระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ 35.84 ระดับพึงพอใจ ร้อยละ 60.12 ซึ่งรวมแล้วมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนครนทบุรี สามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตาม

แผนยุทธศาสตร์ทั้ง 6 อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คัมวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้รับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

งานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ (2552 : 104) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานให้บริการโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดเมืองแพร่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน, ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่, ด้านความพึงพอใจต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจ ร้อยละ 77.23 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละ 80.94 มากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร/

เจ้าหน้าที่ มีค่าร้อยละ 79.80, ด้านความพึงพอใจต่อโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 มีค่าร้อยละ 76.18 ตามลำดับและด้านความพึงพอใจต่อโครงการพลังงานชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่หล่าย ปี 2552 มีค่าร้อยละ 72 และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หล่ายว่าควรที่จะเพิ่มความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน

งานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ (2552 : 86) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหม้าย ในเรื่องการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชน โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 เมื่อพิจารณาด้านการลดระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 อันดับแรกคือ ระยะเวลาของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการด้านการรับเงินสงเคราะห์แก่ผู้พิการฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 อันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 อันดับแรกคือ มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง โดยมีการบริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ผู้ใช้บริการครอบคลุมพื้นที่อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 อันดับสุดท้ายคือ มีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาค เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 อันดับแรกคือ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ การใช้คำพูดและกริยามารยาทในการสื่อสารกับผู้รับบริการ, การให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 อันดับสุดท้ายคือ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 อันดับแรกคือ ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.20 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างนั่งรอรับ

บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 อันดับสุดท้ายคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20

งานบริการวิชาการ และหน่วยงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยการวิจัยนี้เป็นการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการและบริการช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามโครงการดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการ การบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ เรื่องผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก สำหรับด้านเจ้า/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

งานบริการวิชาการ และหน่วยงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 82) การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรองค์การบริหารส่วนตำบลตรอน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 74.13 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพึงพอใจมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอื่นๆ เป็นอันดับที่ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันทุกข้อ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานร่มรื่นสวยงาม สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดข้อโดยด้านแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ โดยเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะทั่วไป ต้องการความสะดวกสบายมากกว่านี้ในการติดต่อกับทางองค์การบริหาร ส่วนตำบลยากให้ทำโครงการนี้ต่อไปเรื่อยๆ ขอให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน ให้มากกว่านี้อีกซัก หน่อย การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพ ที่จอดรถ ควรมากกว่านี้ ควรปรับปรุงการพูด และการ ให้บริการของพนักงาน

งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 75) การสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อโครงการการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบล ผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 81.16 เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า พึงพอใจมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและอื่นๆ เป็นอันดับ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ, ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น, มีการ ประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ ฯ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง, การดำเนินโครงการ ฯ สามารถตอบสนองความต้องการ อำนวยประโยชน์ประชาชนด้านการให้บริการน้ำ การป้องกัน อัคคีภัย, ความสะอาดของอาคารสำนักงาน ห้องน้ำ มีระดับความพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับ ที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่, ส่วนปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง, ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว, มีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานเป็นธรรม, พุดจาอ่อนหวาน มีมารยาทดี มีระดับความพอใจมาก สำหรับด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่ สะดวก ส่วนความสามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในการให้ความช่วยเหลือ บรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่, มีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาคและเท่าเทียมกัน, มีการให้บริการ ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีระดับความพอใจมาก

ณัฐธณณกุลค์ เหลืองทวิสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการ บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553 : 134) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา:กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($X=3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

อริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553: 114) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกอง คลังองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสกลนครผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลของตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดมีค่าสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดมีค่าสูงสุด คือ การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ด้วยหน้าตายิ้มแย้มเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยอย่างกระจ่างชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ท่าทีของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.70 และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดมีค่าน้อยที่สุดคือ โดยรวมประชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดมีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ความพอใจของแบบแสดงรายการของภาษีประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีแก่ผู้มาติดต่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจกับกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.66 การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารและการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือน้อยที่สุดคือ การจัดทำป้ายบอกงานขั้นตอน หลักฐานการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3. ด้านสถานที่บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมา มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ความพึงพอใจของโต๊ะเก้าอี้ในการก่อเอกสารต่างๆ ในการชำระภาษีและท่านมีความพึงพอใจกับสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน ความสะอาด สวยงามของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความพึงพอใจของสถานที่จอดรถและความกว้างของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน มีเก้าอี้และสิ่งอำนวยความสะดวกจัดได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ สำหรับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือน้อยที่สุดคือ มีการจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการไว้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ณัฐยานัน ะโส (2554 : 87) การศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ผลการศึกษา พบว่า

1) การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์มีประสิทธิภาพสูง

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

3) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เข้ารับเบี้ยยังชีพมีความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันในด้านรายการบริหารงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประสิทธิภาพของการจัดการเบี้ยยังชีพ แตกต่างกัน

4)โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นโยบายการบริหารงานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสภาพแวดล้อมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2555 : 70) รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละประเด็นได้ทำการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย ขั้นตอนกระบวนการบอกไว้ชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน วิธีการที่ง่าย ไม่ซับซ้อนในการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับบริการ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย มนุษย์สัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ ความรอบรู้และความเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มารยาทดี พูดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ป้ายบอกทางของจุดที่ให้บริการได้ชัดเจน บริการลานจอดรถ, ที่นั่ง, น้ำดื่ม, พัดลม/แอร์ ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

จิระภา จาญพจน์ อัจฉริย์ พิมพิมูล และวิเชียร โสมณวัฒน์ (2555: 97) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2555 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานบรรเทาสาธารณภัย และงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมทั้ง 3 การกิจงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 (ร้อยละ 85.24) เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 3 การกิจงาน พบว่า งานแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.35) รองลงมาคือ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 (ร้อยละ 86.11) และงานบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 (ร้อยละ 81.27) ตามลำดับ

7.2)งานวิจัยต่างประเทศ

Zhang Shuibao (2003: 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง An organizational cultural analysis of the effectiveness of Chinese Construction Enterprises ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลในการดำเนินงานของธุรกิจการก่อสร้างของจีน โดยจะเป็นการศึกษาทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการเติมเต็มช่องว่างทางการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวัฒนธรรมองค์การในธุรกิจการก่อสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ (1) การพัฒนากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่สามารถใช้ศึกษารายละเอียดและผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ (2) การประเมินโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นแบบอย่างของธุรกิจการก่อสร้างของจีน (3)การทดสอบความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลของอุตสาหกรรมก่อสร้างของจีน และจากสมมติฐานย่อย 3 ประการที่ได้จากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ OC – OE ได้ถูกทดสอบเชิงประจักษ์กับตัวบ่งชี้ OR ทั้ง 9 แบบที่พัฒนาขึ้นสำหรับธุรกิจการก่อสร้างของจีน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า (1) โดยส่วนใหญ่แล้ววัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งจะมีประสิทธิผลมากกว่าวัฒนธรรมที่อ่อนแอ (2) รูปแบบที่แตกต่างของวัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิผลที่แตกต่างกัน ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากตัวบ่งชี้ OE บางประการ และ(3) วัฒนธรรมองค์การที่อยู่ในระดับที่สมดุลจะมีประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากตัวบ่งชี้ OE เกือบทั้งหมด และผลลัพธ์จากการทดลองเชิงประจักษ์ได้แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การสามารถนำไปใช้อธิบายตัวแปรด้านประสิทธิผลขององค์การซึ่งในบางขอบเขตความสัมพันธ์ต่างๆ นั้นมีลักษณะที่ซับซ้อนมาก ดังนั้นเมื่อพิจารณาบนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่ได้จะพบว่า มีการนำเสนอทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การตามสถานการณ์ (Organizational Culture Contingency Theory) ที่อธิบายถึงผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่นสภาพแวดล้อมขององค์การ กลยุทธ์ขององค์การ ตลอดจนขนาดขององค์การที่เหมาะสมพอดีกับวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ระดับประสิทธิผลขององค์การที่เพิ่มมากขึ้น

Jane F. Hansberry (2005 : 115)ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง An exploration of collaboration and organizational effectiveness in Denver County Human Service Organization ซึ่งเป็นการสำรวจความร่วมมือและประสิทธิผลขององค์การที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตปกครองเดนเวอร์โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาบทบาทของความร่วมมือภายในองค์การและประสิทธิผลขององค์การที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการบริหาร

ภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) รูปแบบสหพันธรัฐใหม่ (New Federalism) และการปฏิรูปสวัสดิการ (PRWORA) และได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร อาทิ กระบวนการในการบริหารจัดการ ผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ และการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง เป็นต้น โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้การสำรวจแบบตัดขวาง (Cross – Sectional Survey) และการสนทนาแบบกลุ่มเจาะจง (Focus Groups) โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตปกครองตนเองจำนวน 143 แห่ง และการสนทนากลุ่มกับผู้จัดการและผู้สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ในปัจจุบันองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรดังกล่าวได้มีการสร้างความร่วมมือกันมากขึ้นกว่าช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และโอกาสในการระดมทุนที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากนี้ข้อค้นพบที่ได้ยังแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงและความร่วมมือจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่ากระบวนการในการบริหารจัดการและผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการโดยองค์กรที่มีขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเกิดความร่วมมือที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่

Sharon Eng (2005 : 103) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding journey โดยได้ทำการศึกษาองค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ระดับรากหญ้า ในประเทศอินโดนีเซียจำนวน 5 องค์กร เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความเข้าใจบทบาท และเพื่อแสวงหาแนวทางในการดำเนินงาน และการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพสำหรับการบริหารจัดการ รวมถึงศึกษาถึงปัจจัยทั่วไปและปัจจัยเฉพาะที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งในการศึกษานี้ได้ทำการวิจัยควบคู่กันไปทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการสำรวจ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการ Eigen value factor rotation และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs' alpha coefficient) และวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) จากนั้นจึงวิเคราะห์ปัจจัยร่วมที่อาจมีผลต่อรูปแบบการดำเนินการและบริหารขององค์กรอิสระ อาทิ ภาษาที่หุ้นส่วนหรือผู้เข้าร่วมใช้ วัฒนธรรมของหุ้นส่วนที่อาจมีผลต่อการจัดการเบื้องต้น เป้าหมายของการดำเนินการทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การพัฒนาระบบเอกสารและสารสนเทศ นอกจากนั้นแล้วยังมีการสนทนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกับปัญหากรณีเฉพาะบางกรณี ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหาร NGO ส่วนใหญ่จะยอมรับเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่เรากำหนดขึ้นถึง 2 ใน 3 ส่วน ซึ่งเกณฑ์เหล่านี้ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีเป้าหมายร่วมกัน การสร้างความกลมเกลียว และการเพิ่มพูนอำนาจขององค์กร ส่วนที่เหลืออีกหนึ่งส่วน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็น

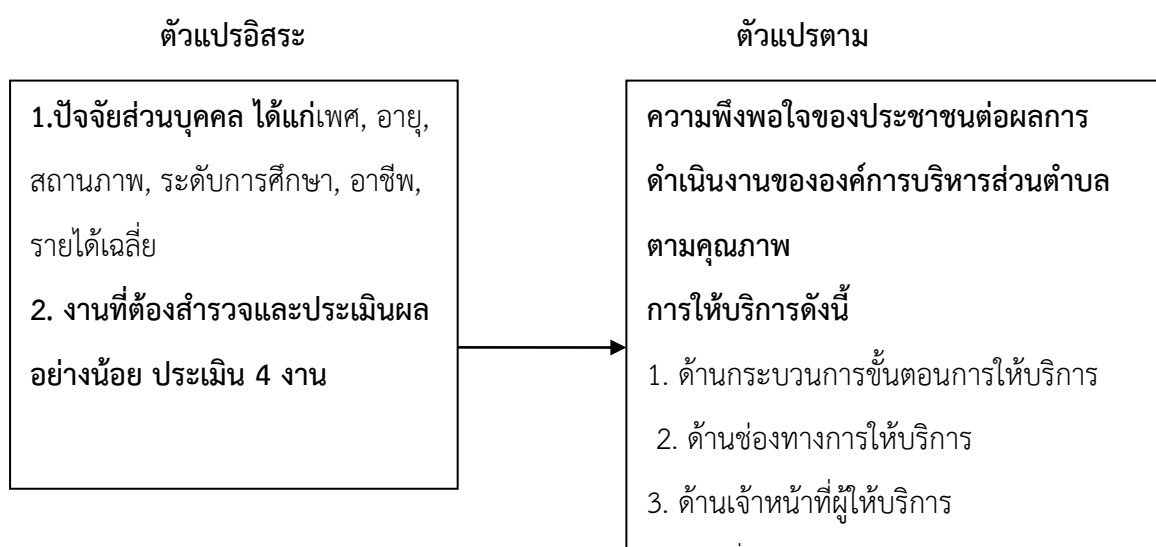
การจัดการในเชิงหน้าที่ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบด้านการเงิน กระบวนการติดตามโครงการ และการประเมินกระบวนการทำงาน จากการศึกษาพบว่าสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมโดยรอบขององค์กร NGO มีบทบาทหลักในการส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร จากการศึกษาทำให้เราทราบว่าองค์กรรากหญ้ามีการวัดประสิทธิผลด้วยตัวชี้วัดแบบดั้งเดิม และมีการดำเนินการตามนโยบายหรือเป้าหมายเฉพาะ และแสดงให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเวลาที่เกิดขึ้น อันเป็นผลจากการที่องค์กรเหล่านี้มีวัตถุประสงค์การดำเนินการต่อพื้นที่และเวลาที่จำเพาะเจาะจง อีกทั้งยังมีกระบวนการจัดการแบบดั้งเดิม และรูปแบบวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของสมาชิกองค์กรสามารถส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินการขององค์กรได้ และวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรล้วนมีผลต่อการพัฒนาองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งผลจากการศึกษาของเราทำให้เราทราบถึงกระบวนการทำความเข้าใจปัญหาและการจัดการองค์กรของ NGO ระดับรากหญ้าในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งองค์กรเหล่านี้มีความจำเป็นต้องใช้ทฤษฎีการจัดการ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาของประเทศโลกที่สามได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

Yolandra A. Plummer (2005 : 97) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง A survey of employee perceptions of the District of Columbia's Department of Human Services (DHS), Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration's (MRDDA) organizational effectiveness ซึ่งเป็นการวิจัยสำรวจการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณลักษณะของประสิทธิผลขององค์กรของ District of Columbia Department of Human Services. Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration (MRDDA) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับผู้พิการทางสมองของหน่วยงานท้องถิ่นระดับตำบลในประเทศโคลัมเบีย โดยใช้ทฤษฎีประสิทธิผลของหน่วยงานราชการของ Hal Rainey และ Paul Steinbauer มาเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 11 ประการของประสิทธิผลของหน่วยงานราชการ ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยกับพนักงานของ MRDDA จะทำให้ได้ผลของการรับรู้ของพนักงาน และสะท้อนให้เห็นถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลของหน่วยงานราชการของ Hal Rainey และ Paul Steinbauer โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 172 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม 115 คน ที่ตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 52 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และผลกระทบต่อพวกเขา ร้อยละ 36 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจภารกิจของหน่วยงานและมีใบรายละเอียดของงานที่ตนรับผิดชอบและมีพนักงานไม่ถึงครึ่ง (ร้อยละ 43) ที่ทราบนโยบายและขั้นตอนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผลการตรวจสอบจากการสังเกตการณ์ตอบสนองของพนักงาน และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์กรราชการของ Hal Rainey และ Paul Steinbauer ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความพอใจใน

ภารกิจ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ความเป็นมืออาชีพ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอ ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การออกแบบงาน การสร้างแรงจูงใจในพันธกิจ และแรงจูงใจในองค์กรในปัจจุบันผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับสูงมีเพียง แรงจูงใจในการบริการประชาชนของพนักงาน ผลการสำรวจของพนักงานเหล่านี้ได้ชี้ให้เห็นว่า MRDDA ต้องมีการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารจัดการ และดำเนินวิเคราะห์ทั้งทรัพยากรภายในและภายนอกของหน่วยงาน และทำตรวจสอบว่าพนักงานมีความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินวัดผลงานของ MRDDA ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินระหว่างการเรียนรู้ของพนักงานในบทบาทและเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการวางแผนกลยุทธ์ในการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยพัฒนาการตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

8. กรอบแนวคิดในการประเมิน

จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1 โครงการ คือ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้ใช้บริการ 4 งาน ภายใต้โครงการ ดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน จำนวน 130 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวิธีการได้มาดังนี้

1. งานด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน

ดังนี้

1.1 จากประชากรผู้ที่เข้าร่วมโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน จำนวน 130 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 45 คน

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 จากประชากรผู้ที่เข้าร่วมโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน จำนวน ...130.... คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 45 คน

3. งานด้านรายได้หรือภาษี คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม
ขั้นตอน ดังนี้

3.1 จากประชากรที่เข้าร่วมโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน คน
ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 45 คน

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 จากประชากรที่เข้าร่วมโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน
จำนวน 130 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 45 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการข้างต้น ได้กลุ่ม
ตัวอย่างทั้งหมด 180 คน โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานได้ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา จำนวน 45 คน
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 45 คน
3. งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 45 คน
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 45 คน

จากนั้นจึงทำการสุ่มอย่างง่ายจากบัญชีรายชื่อของผู้รับบริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละ
โครงการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น
3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบ
ตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการดำเนินการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่นอกเหนือจากคำถามที่มีในแบบสอบถาม ตอนที่ 2

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยร่วมกันวิเคราะห์งานในแต่ละโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถาม

2. คณะผู้วิจัยส่งแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้รับผิดชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 20 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งปรากฏผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดดังนี้

3.1 แบบสอบถามงานด้านการศึกษา ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86

3.2 แบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.89

3.3 แบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

3.4 แบบสอบถามงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1.ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือในการประสานงาน นัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวัน เวลา ตามที่นัดหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.)

3. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละประเด็นเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยมีหลักเกณฑ์การแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยและการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความพึงพอใจ
4.21-5.00	พอใจมากที่สุด
3.41-4.20	พอใจมาก
2.61-3.40	พอใจปานกลาง
1.81-2.60	พอใจน้อย
1.00-1.80	พอใจน้อยที่สุด

หลังจากได้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้นในแต่ละประเด็นแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวมค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นเพื่อหาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการต่อไป

4. คณะผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละโครงการมาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม โดยการเทียบค่าเฉลี่ย 5 เท่ากับ ร้อยละ 100

5. นำค่าร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่ได้มาวัดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนประเมิน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนประเมิน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	0
6. ศึกษาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)	
โดยการสังเคราะห์จัดกลุ่ม แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ	

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภายใต้โครงการ จำนวน 1 โครงการ คือ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานละ 45 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์จัดกลุ่มหาค่าความถี่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทาง การให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1.งานด้านการศึกษา	4.51 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.56 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.53 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.58 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.60)	4.55 0.50 (พอใจมากที่สุด) (91.00)
2.งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ สังคม	4.69 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.67 0.47 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.69 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.74 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.70 0.46 (พอใจมากที่สุด) (94.00)
3.งานด้านรายได้ หรือภาษี	4.54 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.80)	4.53 0.52 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.51 0.51 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.51 0.51 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.52 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.40)
4.งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ ชุมชน	4.50 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.00)	4.57 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.40)	4.52 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.40)	4.55 0.50 (พอใจมากที่สุด) (91.00)	4.54 0.50 (พอใจมากที่สุด) (90.80)
โดยรวม	4.56 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.58 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.60)	4.56 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.60 0.49 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.58 0.49 (พอใจมากที่สุด) (91.60)
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	9	9	9	9

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.04 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานงานด้านการศึกษา โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	15	33.30
หญิง	30	66.70
2. อายุ		
31-40 ปี	5	11.10
41-50 ปี	5	11.10
51-60 ปี	5	11.10
61 ปีขึ้นไป	30	66.70
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	33	73.30
มัธยมศึกษา/ปวช.	7	15.60
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	1	2.20
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4	8.90
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	35	77.80
ค้าขาย	5	11.10
รับราชการ	1	2.20
พนักงาน/ลูกจ้าง	4	8.90
5. รายได้		
น้อยกว่า 3,000 บาท	7	15.60
3,001-5,000 บาท	28	62.20
5,001-7,000 บาท	1	2.20
7,001-9,000 บาท	4	8.90
มากกว่า 9,000 บาท ขึ้นไป	5	11.10
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	27	60.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2-3 ครั้ง	15	33.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	3	6.70
7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อท้องที่การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด		
สำนักปลัด	3	6.70
ส่วนการคลัง	11	24.40
ส่วนโยธา	3	6.70
ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	27	60.00
อื่นๆ	1	2.20
8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด		
งานด้านบริการกฎหมาย	4	8.90
งานด้านโยธการขออนุญาตก่อสร้าง	3	6.70
ตัดแปลงรื้อถอนอาคาร		
งานด้านทะเบียน	3	6.70
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	2	4.40
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่	1	2.20
สาธารณะ		
งานด้านการศึกษา	7	15.60
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา	15	33.30
สาธารณะภัย		
งานด้านรายได้หรือภาษี	8	17.80
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1	2.20
งานด้านสาธารณสุข	1	2.20
งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....		
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ		
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จากช่องทางใด		
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สื่อวิทยุ	5	11.11
ผู้นำชุมชน	30	66.67
เสียงตามสาย	10	22.22

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีรายได้เฉลี่ย 3,001-5,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มาใช้บริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด จากช่องทางผู้นำชุมชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.50	พอใจมากที่สุด	90.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.49	พอใจมากที่สุด	91.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด	90.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.49	พอใจมากที่สุด	91.60
รวมเฉลี่ย	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด	91.00

จากตาราง 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 5-8

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		
1. มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง	26 (57.78)	19 (42.22)	-	-	-	4.58	0.49 พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	20 (44.44)	25 (55.56)	-	-	-	4.44	0.50 พอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50 พอใจมากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50 พอใจมากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	22 (48.89)	23 (51.11)	-	-	-	4.49	0.50 พอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50 พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	23 (50.74)	22 (49.26)	-	-	-	4.51	0.50 พอใจมากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมา มี 3 ประเด็นที่เท่ากัน

คือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
	S.D.							
1. มีช่องทางเลือกใช้ใน การติดต่อประสานงาน หลากหลายและ เพียงพอ	28 (62.22)	17 (37.78)	-	-	-	4.62	0.48	พอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับ บริการ	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	0.49	พอใจมากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์และมีการเผยแพร่ข้อมูล ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้การ แนะนำ การตอบ ข้อ ซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่าง ชัดเจน	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจมาก ที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจมาก ที่สุด
3. การให้เกียรติและการ ให้ ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.53	0.50	พอใจมาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อยและเหมาะสม	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	0.50	พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.53	0.50	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วน ตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ	27 (60.00)	18 (40.00)	-	-	-	4.60	0.49
2. สถานที่จอดรถมีความ สะดวกและ เพียงพอ	27 (60.00)	18 (40.00)	-	-	-	4.60	0.49
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอ การรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น	26 (57.78)	19 (42.22)	-	-	-	4.53	0.50
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.58	0.49
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/ อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม	26 (57.78)	19 (42.22)	-	-	-	4.58	0.49
รวมเฉลี่ย	25 (56.30)	20 (43.70)	-	-	-	4.58	0.49
							พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่

สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการและ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
มีขั้นตอนการให้บริการดี เป็นระบบ	5	
รวม	5	20
ด้านช่องทางการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	7	
รวม	7	28
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการมาติดต่อประสานงาน	8	
รวม	8	32
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ มีที่จอดรถกว้างขวาง	5	
รวม	5	20
รวมทั้งสิ้น	25	100

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 25 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีขั้นตอนการให้บริการดี เป็นระบบ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีช่องทางการให้บริการอย่างทั่วและรวดเร็ว 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการมาติดต่อประสานงาน 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ มีที่จอดรถกว้างขวาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 13

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	6	13.33
หญิง	39	86.67
2. อายุ		
31-40 ปี	4	8.89
41-50 ปี	8	17.78
51-60 ปี	4	8.89
61 ปีขึ้นไป	29	64.44
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	39	86.67
มัธยมศึกษา/ปวช.	4	8.89
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	1	2.22
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	1	2.22

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	25	55.56
ค้าขาย	10	22.22
พนักงาน/ลูกจ้าง	5	77.78
5. รายได้		
น้อยกว่า 3,000 บาท	5	11.12
3,001-5,000 บาท	30	66.67
5,001-7,000 บาท	10	22.22
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้งต่อปี	10	22.22
2-3 ครั้งต่อปี	15	33.33
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	20	55.56
7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วน ตำบลเพื่อรับบริการในส่วนงานใด		
สำนักปลัด	5	11.11
ส่วนการคลัง	10	22.22
ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	30	66.67
8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด		
งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงรื้อถอนอาคาร	5	11.11
งานด้านทะเบียน	5	11.11
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	15	33.33
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	20	44.44

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สื่อวิทยุ	5	11.11
ผู้นำชุมชน	25	55.56
เสียงตามสาย	10	22.22

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 64.44 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีรายได้เฉลี่ย 3,001-5,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่ติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มาใช้บริการเกี่ยวกับงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จากช่องทางผู้นำชุมชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 14

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	พอใจมากที่สุด	93.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	พอใจมากที่สุด	94.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.46	พอใจมากที่สุด	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	พอใจมากที่สุด	94.80
รวมเฉลี่ย	4.70	0.46	พอใจมากที่สุด	94.00

จากตาราง 11 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 12-15

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีการจัดระบบการ ให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง	34 (75.56)	11 (24.44)	-	-	-	4.76	0.43	พอใจมาก ที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย	33 (73.33)	12 (26.67)	-	-	-	4.73	0.44	พอใจมาก ที่สุด
3. ขั้นตอนในการ ให้บริการ มีความ เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	32 (71.11)	13 (28.89)	-	-	-	4.71	0.45	พอใจมาก ที่สุด
4. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	29 (64.44)	16 (35.56)	-	-	-	4.64	0.48	พอใจมาก ที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอน มีความ สะดวก รวดเร็ว	29 (64.44)	16 (35.56)	-	-	-	4.64	0.48	พอใจมาก ที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	30 (66.67)	15 (33.33)	-	-	-	4.67	0.47	พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	31 (69.26)	14 (30.74)	-	-	-	4.69	0.46	พอใจ มาก ที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและ เพียงพอ	31 (68.89)	14 (31.11)	-	-	-	4.69	0.46	พอใจมาก ที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับ บริการ	30 (66.67)	15 (33.33)	-	-	-	4.67	0.46	พอใจมาก ที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บ บอร์ด	30 (66.67)	15 (33.33)	-	-	-	4.67	0.46	พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	30 (67.41)	15 (32.59)	-	-	-	4.67	0.47	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณา
รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย
และ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีมีการเผยแพร่ข้อมูล
ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความ
คิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ตาราง 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน	30 (66.67)	15 (33.33)	-	-	-	4.67	0.47	พอใจ มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	31 (68.89)	14 (31.11)	-	-	-	4.69	0.46	พอใจ มากที่สุด
3.การให้เกียรติและการ ให้ ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน	31 (68.89)	14 (31.11)	-	-	-	4.69	0.46	พอใจ มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อยและเหมาะสม	32 (71.11)	13 (28.89)	-	-	-	4.71	0.45	พอใจ มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	31 (68.89)	14 (31.11)	-	-	-	4.69	0.46	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาประเด็นที่เท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วน ตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ	30 (66.67)	14 (31.11)	-	-	-	4.67	0.45	พอใจมาก ที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความ สะดวกและ เพียงพอ	32 (71.11)	12 (26.67)	-	-	-	4.71	0.45	พอใจมาก ที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอ การรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น	33 (73.33)	11 (24.44)	-	-	-	4.73	0.44	พอใจมาก ที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	35 (75.56)	10 (22.22)	-	-	-	4.78	0.43	พอใจมาก ที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/ อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม	36 (75.56)	10 (22.22)	-	-	-	4.80	0.43	พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	33 (73.78)	12 (26.22)	-	-	-	4.74	0.44	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา
รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล
สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัยอำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด ค แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัยอำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1.มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมตามระเบียบก่อน-หลัง	8	
รวม	8	38.10
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1.ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางสื่อออนไลน์	3	
รวม	3	14.28
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะให้คำแนะนำดี	5	
รวม	5	23.81
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.การจัดที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด	5	
รวม	5	23.81
รวมทั้งสิ้น	21	100

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัยอำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 21 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา เท่ากันคือ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.81

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมตามระเบียบก่อน-หลัง 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางสื่อออนไลน์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะให้คำแนะนำดี 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือการจัดที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด

3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานรายได้หรือภาษี ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานรายได้หรือภาษี ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	12	26.67
หญิง	33	73.33
2. อายุ		
31-40 ปี	10	22.22
41-50 ปี	30	66.67
51-60 ปี	5	11.11
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	5	11.11
มัธยมศึกษา/ปวช.	35	77.78

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญาตรี/เทียบเท่า	5	11.11
4. อาชีพ		
เกษตรกรรม	16	35.56
ค้าขาย	22	48.89
อสม.	4	8.89
พนักงาน/ลูกจ้าง	3	6.67
5. รายได้		
น้อยกว่า 3,000 บาท	15	33.33
3,001-5,000 บาท	10	22.22
5,001-7,000 บาท	20	44.44
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้งต่อปี	7	15.56
2-3 ครั้งต่อปี	15	33.33
4-5 ครั้งต่อปี	13	28.89
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	10	22.22
7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วน ตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด		
สำนักปลัด	10	22.22
กองคลัง	20	44.44
กองช่าง	5	11.11
กองการศึกษา	10	22.22
8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด		
งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอนอาคาร	5	11.11
งานด้านการศึกษา	11	24.44
งานด้านรายได้หรือภาษี	15	33.33
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4	8.89

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุข	10	22.22
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การติดประกาศต่างๆ	10	22.22
ผู้นำชุมชน	20	44.44
เสียงตามสาย	15	33.33

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,001-7,000 บาทจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล 4-5 ครั้งต่อปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89 ส่วนใหญ่ติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนกองคลัง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 มาใช้บริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จากช่องทางผู้นำชุมชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 18

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.50	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด	90.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.51	พอใจมากที่สุด	90.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.49	พอใจมากที่สุด	90.20
รวมเฉลี่ย	4.52	0.50	พอใจมากที่สุด	90.40

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 19-22

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีการจัดระบบการ ให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	0.50	พอใจมาก ที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่ หลากหลาย	26 (57.78)	19 (42.22)	-	-	-	4.58	0.49	พอใจมาก ที่สุด
3. ขั้นตอนในการ ให้บริการ มีความ เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	0.50	พอใจมาก ที่สุด
4. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.53	0.50	พอใจมาก ที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอน มีความ สะดวก รวดเร็ว	26 (57.78)	19 (42.22)	-	-	-	4.58	0.49	พอใจมาก ที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	20 (44.44)	25 (55.56)	-	-	-	4.44	0.50	พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	24 (54.07)	21 (45.93)	-	-	-	4.54	0.50	พอใจมาก ที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและ เพียงพอ	27 (60.00)	18 (40.00)	-	-	-	4.60	0.49	พอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับ บริการ	20 (44.44)	25 (55.56)	-	-	-	4.44	0.50	พอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บ บอร์ด	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	24 (52.59)	21 (47.41)	-	-	-	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ตาราง 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน	30 (66.67)	15 (33.33)	-	-	-	4.67	0.47 พอใจมาก ที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือ รือร้นในการให้บริการ	22 (48.89)	22 (48.89)	1 (2.22)	-	-	4.47	0.54 พอใจมาก ที่สุด
3.การให้เกียรติและการ ให้ ความสำคัญกับ ประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	20 (44.44)	24 (53.34)	1 (2.22)	-	-	4.42	0.54 พอใจมาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อยและเหมาะสม	22 (48.89)	23 (51.11)	-	-	-	4.49	0.50 พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	24 (52.22)	21 (46.67)	1 (1.11)	-	-	4.51	0.51 พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วน ตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ	20 (44.44)	25 (55.56)	-	-	-	4.44 0.50	พอใจมาก ที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความ สะดวกและ เพียงพอ	19 (42.22)	25 (57.78)	-	-	-	4.56 0.50	พอใจมาก ที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอ การรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น	19 (42.22)	25 (57.78)	-	-	-	4.58 0.49	พอใจมาก ที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	19 (42.22)	26 (57.78)	-	-	-	4.58 0.49	พอใจมาก ที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/ อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม	18 (40.00)	27 (60.00)	-	-	-	4.40 0.49	พอใจมาก
รวมเฉลี่ย	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51 0.49	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

อย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม และ สถานที่ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1.ปฏิบัติตามขั้นตอน และเรียงลำดับก่อนหลัง	4	
รวม	4	26.67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3	
2.เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำดี	3	
รวม	6	40.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.มีสถานที่จอดรถมีความสะดวก ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	5	
รวม	5	33.33
รวมทั้งสิ้น	15	100

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 33.33

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีปฏิบัติตามขั้นตอน และเรียงลำดับก่อนหลัง 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำดี 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือมีสถานที่จอดรถมีความสะดวก ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	60.00
หญิง	18	40.00
2. อายุ		
31-40 ปี	17	37.78
41-50 ปี	12	26.67
51-60 ปี	16	35.56
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	55.56
มัธยมศึกษา/ปวช.	14	31.11

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญาตรี/เทียบเท่า	6	13.33
4. อาชีพ		
เกษตรกรรม	25	55.56
ค้าขาย	13	28.89
อสม.	5	11.11
พนักงาน/ลูกจ้าง	2	4.44
5. รายได้		
น้อยกว่า 3,000 บาท	26	57.78
3,001-5,000 บาท	14	31.11
5,001-7,000 บาท	5	11.11
6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้งต่อปี	8	17.78
2-3 ครั้งต่อปี	25	55.56
4-5 ครั้งต่อปี	7	15.56
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	5	11.11
7. ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วน ตำบลเพื่อรับบริการในส่วนงานใด		
สำนักปลัด	25	55.56
กองคลัง	8	17.78
กองช่าง	7	15.56
กองการศึกษา	5	11.11
8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด		
งานด้านการศึกษา	2	4.44
งานด้านรายได้หรือภาษี	13	28.89
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	5	11.11
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	25	55.56

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การติดประกาศต่างๆ	5	11.11
ผู้นำชุมชน	30	66.67
เว็บไซต์	5	11.11
เสียงตามสาย	5	11.11

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51-60 ปีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 3,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 ส่วนใหญ่ติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในสำนักปลัด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 มาใช้บริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จากช่องทางผู้นำชุมชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสาน ภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 45 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 25

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.50	พอใจมากที่สุด	90.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด	91.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.50	พอใจมากที่สุด	90.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด	91.00
รวมเฉลี่ย	4.54	0.50	พอใจมากที่สุด	90.80

จากตาราง 25 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 26-29

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีการจัดระบบการ ให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจ มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย	22 (48.89)	23 (51.11)	-	-	-	4.49	0.50	พอใจ มากที่สุด
3. ขั้นตอนในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจ มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	20 (44.44)	25 (55.56)	-	-	-	4.44	0.50	พอใจ มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอน มีความ สะดวก รวดเร็ว	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจ มากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจ มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	22 (49.63)	23 (51.11)	-	-	-	4.50	0.50	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน มี 4 ประเด็น คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว แลแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ตาราง 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและ เพียงพอ	27 (60.00)	18 (40.00)	-	-	-	4.60	0.49	พอใจ มากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับ บริการ	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	0.50	พอใจ มากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	0.50	พอใจ มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	26 (57.04)	19 (42.96)	-	-	-	4.57	0.49	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการและเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ตาราง 28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ S.D.	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน	26 (57.78)	19 (42.22)	-	-	-	4.58	0.49	พอใจมาก ที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือ รือร้นในการให้บริการ	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจมาก ที่สุด
3.การให้เกียรติและการ ให้ ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน	21 (46.67)	24 (53.33)	-	-	-	4.47	0.50	พอใจมาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อยและเหมาะสม	23 (51.11)	22 (48.89)	-	-	-	4.51	0.50	พอใจมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	23 (51.67)	22 (48.33)	-	-	-	4.52	0.50	พอใจมาก ที่สุด

จากตาราง 28 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วน ตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่ สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ	26 (57.78)	19 (42.22)	-	-	-	4.58	พอใจ มากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความ สะดวกและ เพียงพอ	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.53	พอใจ มากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอ การรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	พอใจ มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	24 (53.33)	21 (46.67)	-	-	-	4.53	พอใจ มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/ อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม	25 (55.56)	20 (44.44)	-	-	-	4.56	พอใจ มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	25 (55.11)	20 (44.89)	-	-	-	4.55	พอใจ มากที่สุด

จากตาราง 29 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาที่เท่ากัน คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่

ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากัน คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 30

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1.ควรลดขั้นตอนให้น้อยลง	5	
รวม	5	20.00
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1.มีป้ายและช่องทางชัดเจน	3	
2.ช่องทางการให้บริการครบถ้วน	2	
รวม	5	20.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	7	
รวม	7	28.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.ที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด	3	
รวม	3	12.00
ด้านอื่นๆ		
1.ควรมีถังขยะให้แต่ละครัวเรือนและมีวิธีจัดการขยะที่ถูกต้อง	5	
รวม	5	20.00
รวมทั้งสิ้น	25	100

จากตาราง 30 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 25 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.00

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรลดขั้นตอนให้น้อยลง 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีป้ายและช่องทางชัดเจนและช่องทางการให้บริการครบถ้วน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด 5) ด้านอื่นๆ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีถังขยะให้แต่ละครัวเรือนและมีวิธีจัดการขยะที่ถูกต้อง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการภายใต้โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานๆ ละ 45 คน ตามลำดับในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่ม หาค่าความถี่ และร้อยละ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไว้ดังนี้

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน

1. ผลการศึกษาผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 และผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

2. ผลการประเมินเมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านการศึกษา ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมามี 3 ประเด็นที่เท่ากัน คือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการหรือ อบรม.ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการและ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอและเหมาะสม รองลงมา คือ ห้องน้ำมีความสะอาดเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีขั้นตอนการให้บริการดี เป็นระบบ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีช่องทางการให้บริการอย่างทั่วและรวดเร็ว 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการมาติดต่อประสานงาน 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ มีที่จอดรถกว้างขวาง

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมา มีประเด็นที่เท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 21 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมาเท่ากันคือ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการจำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.81

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมตามระเบียบก่อน-หลัง 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทางสื่อออนไลน์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะให้คำแนะนำดี 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือการจัดที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม และ สถานที่ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 15 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 6 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 33.33

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ มีปฏิบัติตามขั้นตอน และเรียงลำดับก่อนหลัง 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำดี 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือมีสถานที่จอดรถมีความสะดวก ห้องน้ำสะอาด และมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน มี 4 ประเด็น คือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว แลแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมา คือมีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ . มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และ เพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการและเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาที่เท่ากัน คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้นและมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากัน คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 22 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 31.82

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาการให้บริการน้อย 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

อภิปรายผล

1. งานด้านการศึกษา ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือ

ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฯ เหลืองทริสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมา มี 3 ประเด็นที่เท่ากันคือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้อง กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจรินทร์ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลาธาราเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน

หลากหลายและเพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์และมีการเผยแพร่ข้อมูล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยส่วนรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศิลาธราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอนาทม จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านเจ้า/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการและ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับประยูร กาญจนกุล (2547:108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์

ไพบุลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องณัฐธณิกฤต เหลืองทวีสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ

ตามลำดับ ก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจริน อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและ เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมา มีประเด็นที่เท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยส่วนรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผล

การศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี แก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านเจ้า/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเรียงประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนดุล (2547:108) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องกับ ฐิตธณิกกุล เหลืองทวีสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกอันเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับ จรินทร์ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่

กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และ ติฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ บัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ เพียงพอ รองลงมา เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชาชนโดยรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และติฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัด

อุตรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่าด้านเจ้า/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และ เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนดุล (2547:108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวช และทิมัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอน้ำมวง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวาง อำเภอกองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม พบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี และสอดคล้องกับณัฐธณฤกษ์ เหลืองทวีสุข (2553 : 128) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอน้ำมวง จังหวัด

กาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย ให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน มี 4 ประเด็น คือ มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว แลแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ร่องลงมา คือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับจริณ อุดมเลิศ (2540 : 47) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศิลาธาราเวช และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด ร่องลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย

และ เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่าการบริการ เป็นการที่บุคคล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มี 2 ประเด็นที่เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแล เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2543 : 32) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชากรโดยรวม และสอดคล้องพงษ์ไพบูลย์ ศิลาธาราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็น ผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านเจ้า/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาที่เท่ากัน คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอการรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้นและมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนกุล (2547:108) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาค

เท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับพงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมพร คุ่มวงศ์ (2551: 146) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และงานบริการวิชาการ และหน่วยงาน วิจัยฝ่ายวิชาการ (2552 : 64) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายโครงการและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการ งานด้านการศึกษา ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญา

ท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนการให้บริการ บางบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานด้านการให้บริการให้คงที่และดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะเรื่องการแสดงความเป็นมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ชาวบ้านเข้ามาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) สถานที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งสะดวกสบาย ห้องน้ำสะอาด อาจมีการปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์บ้าง เพื่อความแปลกใหม่ในการเข้ามาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการโดยเฉพาะประชาชนต้องเข้าถึงขั้นตอนการให้บริการโดยง่ายได้อย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนหลากหลายช่องทาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานด้านการให้บริการให้คงที่และดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะเรื่องการแสดงความเป็นมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ชาวบ้านเข้ามาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรรักษามาตรฐานเรื่องความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่ในการเข้ามาใช้บริการต่อประชาชน

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีเยี่ยม เช่น ปฏิบัติตามขั้นตอนเรียงลำดับก่อนหลัง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรรักษามาตรฐานเรื่องความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่ในการเข้ามาใช้บริการต่อประชาชน

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภายใต้โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนการให้บริการ บางบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรรักษาคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยมีป้ายและช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนครบถ้วน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพเรียบร้อย ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการดูจรรยาบรรณ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรรักษามาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เช่น ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอสะดวกสบาย มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการมีความประทับใจ

ด้านอื่นๆ

1) ควรมีถังขยะให้แต่ละครัวเรือนและมีวิธีการขยะที่ถูกต้องเนื่องจากเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- กุลธน ธนาพงศธร. (2538). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. อดิเรก: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอตานาน ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกษม วัฒนชัย. (2546). ธรรมชาติกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนการศึกษา.
- โกวิท พวงงาม. 2546. อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่พัฒนาสร้างเครือข่ายและเสริม. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. อดิเรก: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. อยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการอบต.ร่วมจิตเคลื่อนที่และประชาคมหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอท่าปลา จังหวัดอุดรดิตถ์. อดิเรก: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบริการเชิงรุกด้านการจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีและการขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี. อุดรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อโครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลตรอน. อุดรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย. อุดรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่. อุดรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552 ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่. อุดรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- จริณ อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิระภา จาภูพจน์ อัจฉริย์ พิมพิมูล และวิเชียร โสมณวัฒน์. (2555). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2555. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2541). Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษา. ม.ป.ป.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2543). ธรรมชาติของการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการทางด้านสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: เดือนตุลาการพิมพ์.
- ณัฐธยาน์ ไร่โส. (2554). การศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ณัฐธิดา ฤทธิ์สุข. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551**.
- ถวิลวดี บุรีกุล (2547). **การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี**. เอกสารประกอบการสัมมนาโครงการยกระดับการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น People's Audit. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาระบบราชการ
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2544). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: กราฟิเคฟอรัม.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). **แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ**. เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการเนื่องในวาระครบรอบ 50 ปีคณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพล อรุณะกสิกร. (2542). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรหมพลิชฐ์ รักษาพรหมณ์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์**. อุดรดิษฐ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภะ.
- พิทักษ์ ตรีขมิ. (2538) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤมล ทับจุมพล. (2541). **“แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ” ในการจัดการปกครอง Good Governance**. บรรณาธิการ ม.ร.ว. พุทธิสาด ชุมพล 15 – 31. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิลบล เพ็งพานิช. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี. (2546). **“ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”**. รายงานการวิจัย, สถาบันพระปกเกล้า.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการศึกษากรณีธนาคารออมสิน สาขาสีนาบนท อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประยูร กาญจนดุล. (2547). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญา ฉายะจินตาวงศ์ และรัชนี้ ภูตระกูล. (2549). **ธรรมาภิบาล (Good Governance) กับ สังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.
- บัวแพงเพ็ด โพไชย์. (2538). **ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). **ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ 1**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ**. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ล.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ยูนิซีแอล บัคส์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สรโรชา แพร่ภาษา. (2549). **รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒนา ใบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)**. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรสิริตะพันธ์. (2541). **องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย “รายงานผลการวิจัยเรื่อง องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย”** กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อธิวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลในเขตจังหวัดสกลนคร**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Benjamin B. Wolman. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: McMillan.
- Brulney, J.L. and England, R. (1982) **Advancing Public Management : New Developments in Theory, Methods**. England: Georgetown University.
- Connolly, Terry, Conlon, Edward J. & Deutsch, Stuart J. (1980). **Organization Effectiveness : A Multiple-Constituency Approach**. The Academy of Management Review, V. 5.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw – Hill Inc.
- Gronroos. C. (1990). “Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface.” *Journal of Business Research* 20 (1).
- Jane F. Hansberry. (2005). **An exploration of collaboration and organizational effectiveness in Denver County Human Service Organization**.
- Jeffrey Pfeffer & Salancik, Gerald R. (1978). **The External Control of Organizations**. New York: Harper & Row.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). **Quality Government : Designing,**

Developing and Implementing TQM. N.J. : St. Lucie Press.

Kotler. (2003). **Marketing Management (11th ed.)**. New Jersey : Prentice Hall.

Lovelock, C. H. (1996). **Service Marketing**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.

McCormick, E.J and Danie, R.II. (1980). **Industrial Psychology**. New Jersey: Prentice-Hall.

Robbins, Stephen P. (1990). **Organization Theory : Structure Design and Application**. New Jersey: Prentice - Hall.

Schmenner, Roger W. (1995) **Service operations management**. Englewood Cliifs, NJ Prentice-Hall.

Sharon Eng. (2005). **Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding journey**.

Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.

Yolandra A. Plummer. (2005). **A survey of employee perceptions of the District of Columbia's Department of Human Services (DHS), Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration's (MRDDA) organizational effectiveness**.

ภาคผนวก ก

โครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

ที่ รอ ๗๕๕๐๑/๓๕๒



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย
หมู่ที่ ๔ ตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดร้อยเอ็ด ๕๕๒๘๐

E 8 ก.ย. 256

10.30

(ลงชื่อ) นางสาวรุ่งเพชร โพธิ์ศรี

กัณยาน ๒๕๖๕

สถาบันวิจัยและพัฒนา

เลขที่รับ 239/65

วันที่ 9 ก.ย. 65

เวลา 10.30 น.

ลงชื่อ

จำนวน ๑ ชุด

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชนฯ

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถานบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดตามบัญชีรายชื่อสถานบันการศึกษาที่ ก.จ.จ., ก.ท.จ. และ ก.อบต.จังหวัดคัดเลือกขึ้นบัญชีไว้ตามข้อ ๑.๔ เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปวงประมาณที่ขอรับการประเมินผล นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด พิจารณาแล้วเห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเป็นสถาบันที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคมและดำรงไว้ซึ่งความเป็นกลาง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความเหมาะสมและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เพื่อไม่ให้เกิดข้อสงสัย
ขอขมาคุณผู้รับบริการ

๑๐ ก.ย. ๖๕

มอบหมายให้ดำเนินการ

ดำเนินฯ
๑ ก.ย. ๖๕

สำนักปลัด อบต.โพธิ์สัย

โทร./โทรสาร ๐ ๔๓๕๖ ๓๑๖๘

ขอแสดงความนับถือ

พันโท

(สังคม แสนวัง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

- ๑๐๖๕๕๖๖

นิติกร

๑ ก.ย. ๖๕

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิจิต กำนันตะคุณ

รักษาราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. หลักการและเหตุผล

ภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต เป็นความรู้ที่มีกระบวนการเรียนรู้ตลอดเวลาย่างต่อเนื่อง มีการปรับเปลี่ยนตามพื้นที่และสภาพในสังคม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการปรับให้เข้ากับท้องถิ่นพื้นที่ผสมผสานกับความเชื่อและการดำรงชีวิต ตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นพื้นที่ที่มีความสมบูรณ์ มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย และมีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ ก่อให้เกิดวิถีในการดำรงชีวิตที่หลากหลาย กลายมาเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นอันทรงคุณค่า ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ตระหนักถึงความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่ ที่มีคุณค่าต่อชุมชนประชาชนในพื้นที่ จึงได้จัดทำโครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน เพื่อเป็นสื่อกลางในการรวบรวมและถ่ายทอดภูมิปัญญาในพื้นที่ตำบลโพธิ์สัย กลุ่มสานตะกร้าหวายเทียม เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เยาวชน ประชาชนในพื้นที่ เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมนำไปต่อยอด สามารถปรับประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตและมีการรวมกลุ่มเพื่อนำไปสู่การส่งเสริมรายได้และก่อให้เกิดความเป็นทักษะในการเลี้ยงชีพและมีรายได้เสริมต่อไปและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้นักเรียน เยาวชนและประชาชน ตระหนักและเห็นคุณค่าของภูมิปัญญาท้องถิ่นอนุรักษ์สืบไป
- ๒.๒ เพื่อให้นักเรียน เยาวชนและประชาชน เกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆที่เกิดจากการเรียนรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อสร้างอาชีพในอนาคต
- ๒.๓ เพื่อส่งเสริมให้มีส่วนร่วมกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น

๓. เป้าหมาย

เยาวชน ประชาชนและเจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่ตำบลโพธิ์สัย จำนวน ๑๓๐ คน

๔. วิธีดำเนินการ

- ๔.๑ ประชุมคณะกรรมการเพื่อเตรียมการจัดงานโครงการฯ
- ๔.๒ เขียนโครงการฯเพื่อขออนุมัติจัดทำโครงการฯ เสนอผู้บริหาร
- ๔.๓ ประชาสัมพันธ์โครงการฯให้ผู้สนใจเข้าร่วมโครงการฯ
- ๔.๔ เตรียมความพร้อม ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ในการฝึกอบรม
- ๔.๕ ดำเนินการตามกำหนดการโครงการฯ
- ๔.๖ ติดตาม รายงานผลงาน นำเสนอผลงาน
- ๔.๗ ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ

๕. สถานที่ดำเนินการ

อาคารอเนกประสงค์องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด และกลุ่มอาชีพในตำบลโพธิ์สัย

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวฉวีรัตน์ ชื่นธรรมเขตต์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

-๒-

๗. งบประมาณ

งบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จัดสรรงบประมาณดำเนินการ ๔๐,๐๐๐ บาท
(-สี่หมื่นบาทถ้วน-) รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	รายการ	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
๑.	ค่าจ้างเหมาจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการ (๗*๓) จำนวน ๑ ป้าย	๒,๑๐๐	
	ค่าจ้างเหมาจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ (๒.๔๐*๑.๒๐) จำนวน ๔ ป้าย	๑,๘๐๐	
๒.	ค่าจ้างเหมาอาหารกลางวัน (๗๐*๑๓๐)	๙,๑๐๐	
๓.	ค่าจ้างเหมาอาหารว่างพร้อมน้ำดื่ม (๓๐*๑๓๐*๒)	๗,๘๐๐	
๔.	ค่าจัดซื้อวัสดุดำเนินโครงการ	๑๔,๔๐๐	
๕.	ค่าตอบแทนวิทยากร (๔ คน*๒ ชม*๖๐๐)	๔,๘๐๐	
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น (-สี่หมื่นบาทถ้วน-)		๔๐,๐๐๐	

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

๙. การประเมิน

๙.๑ ผลงานที่ผู้เข้าร่วมโครงการในแต่ละกิจกรรม

๙.๒ ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๐.๑ นักเรียน เยาวชนและประชาชน มีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นที่น่าสนใจของตำบลโพธิ์สัย

๑๐.๒ นักเรียน เยาวชนและประชาชน มีความรู้สึกรัก ห่วงแหน และเห็นคุณค่าของภูมิปัญญาท้องถิ่น

๑๐.๓ นักเรียน เยาวชนและประชาชน ได้ร่วมกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อสร้างอาชีพได้ในอนาคต

(ลงชื่อ)

(นางนิธินาถ ตลอดกลาง)

ผู้ช่วยสนับสนุนการ

ผู้เขียนโครงการ

(ลงชื่อ)

(นางศุภรจิตร์ กำเนิดพิลา)

นักวิชาการศึกษา

ผู้เสนอโครงการ

(ลงชื่อ)

(นายอนันท์ โพธิ์ศรี)

ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ

ผู้ตรวจสอบโครงการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอ้อย (มิ่งหมาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

ผู้เห็นชอบโครงการ

(ลงชื่อ)

(นายจรัส อินอุ่นโชติ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

ผู้อนุมัติโครงการ

สำเนาถูกต้อง
(นางสาวนิชา นามเขตต์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามโครงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ
จังหวัดร้อยเอ็ด

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน
โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โครงการสืบสาน
ภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใด บุคคลหนึ่งแต่อย่างใด จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- () 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 2. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 3. งานด้านทะเบียน
- () 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- () 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 6. งานด้านการศึกษา
- () 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณะภัย
- () 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 10. งานด้านสาธารณสุข
- () 11. งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต./ทต. จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การติดประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่2

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

งานด้านการศึกษา โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจ ในโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านการศึกษา				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านการศึกษา				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

...

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน
โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

2. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่อย่างใด จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

3. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

4. อายุ

- () 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- () 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 2. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 3. งานด้านทะเบียน
- () 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- () 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 6. งานด้านการศึกษา
- () 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- () 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 10. งานด้านสาธารณสุข
- () 11. งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต./ทต. จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การติดประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่2

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจ ในโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน
โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสืบสาน
 ภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่อย่างใด จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

2. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

3. อายุ

- () 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- () 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 2. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 3. งานด้านทะเบียน
- () 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- () 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 6. งานด้านการศึกษา
- () 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณะภัย
- () 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 10. งานด้านสาธารณสุข
- () 11. งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต./ทต.จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การติดประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่2

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

งานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจ ในโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านรายได้หรือภาษี				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านรายได้หรือภาษี				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน
โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่อย่างใด จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

4. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

5. อายุ

- () 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- () 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 2. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 3. งานด้านทะเบียน
- () 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- () 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 6. งานด้านการศึกษา
- () 7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- () 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 10. งานด้านสาธารณสุข
- () 11. งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต./ทต. จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การติดประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่2

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่เยาวชน

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจ ในโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย					

รายการประเมิน	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
และเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการ เห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

ด้านอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค

ภาพประกอบลงพื้นที่เก็บข้อมูล

โครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย



ภาพที่ 2 สำนวนที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย



ภาพที่ 3 การเก็บข้อมูลงานด้านการศึกษา



ภาพที่ 4 การเก็บข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ภาพที่ 5 การเก็บข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี



ภาพที่ 6 การเก็บข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



ภาพที่ 7 การเก็บข้อมูลงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ