

การศึกษาวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชงหิน
อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนำ

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างสัมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลโดยการประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภารกิจที่ท้องถิ่นได้ประสงค์ให้ทำการประเมินในแต่ละปีงบประมาณ โดยผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งในมิติที่ 2 ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 4 มิติ รวมทั้งหมด 80 คะแนน และอีก 20 คะแนน จะเป็นการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งสิ้น 100 คะแนนเต็ม

ในการศึกษารั้งนี้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เข้ามาดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในแง่ของการลดปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

คณะผู้วิจัย

- 9 ส.ค. 2552

25 1579

๒๕๕๕๕๘๖

AQ 005698 เริ่มบริการ

11 ส.ย. 2552

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 7 ภารกิจ คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความคล่องตัว
- 2) มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน
- 3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ
- 4) ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- 5) ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม
- 6) ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

และ 7) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการอย่างทั่วถึง

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการจากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 88.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 7 ภารกิจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งภารกิจที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีจำนวนร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ภารกิจด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความคล่องตัว มีจำนวนร้อยละ 89.60 ภารกิจด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ มีจำนวนร้อยละ 89.40 ภารกิจหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการอย่างทั่วถึง จำนวนร้อยละ 89.00 ภารกิจด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม มีจำนวนร้อยละ 88.80 ภารกิจด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวนร้อยละ 87.80 และภารกิจมีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน มีจำนวนร้อยละ 87.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวนร้อยละ 85.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนมากที่สุดในประเด็น มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
2. ระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนร้อยละ 85.80 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม



3. ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนร้อยละ 88.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนมากที่สุดในประเด็น มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด

(รายละเอียดดังแสดงในตาราง)

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความคล่องตัว	89.60	10.40
มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน	89.60	10.40
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	89.60	10.40
ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	89.60	12.20
ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม	88.80	11.20
ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	89.60	10.40
หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการอย่างทั่วถึง	89.60	12.20
รวม	88.80	11.20



ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85.60	14.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.80	14.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.40	11.60

สรุป ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 88.80 มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการ ทั้ง 7 ภารกิจ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
สถานที่ดำเนินการ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายของความพึงพอใจ	5
แนวคิดความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดการบริหารสาธารณะ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	
วิธีการดำเนินงานวิจัย	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ผลการศึกษา	15
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	26
ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการพัฒนาแก้ไข	27
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศ จากเศรษฐกิจการเกษตรมาสู่เศรษฐกิจอุตสาหกรรมเป็นเหตุให้สังคมไทยเปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทมาสู่ความเป็นสังคมเมืองมากยิ่งขึ้น ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนต้องปรับเปลี่ยนเป็นการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่อันมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่โดยส่วนร่วม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ได้ก่อให้เกิดปัญหาในระบบสังคมด้านต่าง ๆ และมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากระบบราชการเป็นกลไกสำคัญในการบริหารประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โอกาสในการที่ประเทศจะพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปนั้นจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวทั้งในระบบกลไกและเครื่องมือให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้องค์ประกอบสำคัญที่สุดประการหนึ่งซึ่งต้องคำนึงถึง ได้แก่ ทรัพยากรบุคคลของรัฐ ผู้มีบทบาทควบคุม ตัดสินใจและดำเนินการผลักดันภารกิจสาธารณะให้เป็นไปในทิศทางที่วางไว้อย่างครอบคลุมทุกภาคส่วน (Sectors) ทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา ไม่ได้มีการตระหนักถึงประเด็นดังกล่าวอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรมมากนัก ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ภาครัฐได้มีการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหอย่างชัดเจนนับแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ที่เริ่มปรากฏเป็นรูปธรรมนับตั้งแต่ พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 ผู้การปฏิรูประบบราชการไทยอย่างเต็มรูปแบบของรัฐบาลปัจจุบัน ยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้าง ภารกิจ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานอย่างมากมาย อีกทั้งพระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารให้ได้มาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามแนวทางใหม่ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้รัฐมีภาระกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชนและสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



จนถึงด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมภารกิจที่จะถ่ายโอน 254 เรื่อง จาก 50 กรม 11 กระทรวง โดยกำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละประเภทอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และภายในปี ใน พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างต่อเนื่อง ตามระยะเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจที่ถ่ายโอน แนวโน้มดังกล่าวจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้กับท้องถิ่นที่ต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้น จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่น/พร้อมทั้งยังมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว สะดวก ท้วถึง ซึ่งพยายามลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสอดคล้องกับบทบาท หน้าที่ ภารกิจของท้องถิ่น ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นต้องรับทราบความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการด้านต่าง ๆ จากท้องถิ่นว่าเป็นไปในทิศทางใด เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้การบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้างของท้องถิ่นให้สนองตอบต่อความต้องการอันแท้จริงของประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประกอบในการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่น

ดังนั้นคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในส่วนภูมิภาคที่มีชื่อเสียงด้านการวิจัย และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรส่วนท้องถิ่น ตั้งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความจำเป็นที่วัดผลการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมปรับปรุง แก้ไขภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม จึงได้ประสานงานเสนอตัวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการทำการศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ประชาชนในพื้นที่ เพื่อประกอบในการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขโดยรวมของประชาชนในท้องถิ่น และเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อหน่วยงานในด้านการให้บริการประชาชน
3. เพื่อปรับปรุงงานตามภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ตรงกับความต้องการของประชาชน



4. เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ในด้านการอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริงต่อประชาชนในท้องถิ่น
5. เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ให้บริการประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง
2. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อหน่วยงานในด้านการให้บริการประชาชน
3. ผลการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุงงานตามภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน
4. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจที่สามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการอำนวยความสะดวกได้อย่างแท้จริง
5. ผลการประเมินความพึงพอใจสามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ในด้านการบริการประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึงวันที่ 30 กรกฎาคม 2551 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 1 เดือน

สถานที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการศึกษาวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับของกิจการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานอย่างเป็นระบบ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุ ภายในสำนักงานที่อำนวยความสะดวกสบาย เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการภายในสำนักงาน รวมถึงป้ายแสดงจุดการให้บริการต่าง ๆ ที่บอกให้ผู้รับบริการได้รับรู้ขั้นตอน ระเบียบ หลักฐาน ฯลฯ เมื่อมาใช้บริการ ตลอดจนบุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเคิร์ตจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
มากที่สุด	4.5 – 5	มากที่สุด	90 – 100
มาก	3.5 – 4.49	มาก	70 – 89.8
ปานกลาง	2.5 – 3.49	ปานกลาง	50 – 69.8
น้อย	1.5 – 2.49	น้อย	30 – 49.8
น้อยที่สุด	1 – 1.49	น้อยที่สุด	0 – 29

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวคิดความพึงพอใจ
 - 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้
ยวนจิตร ภักตะเกา อ่างใน สุริยา สิริเวช (2545: 5) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เพื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนที่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้มาใช้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการที่เข้าไปติดต่อใช้บริการในสถานทีนั้น ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2530) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสนใจ ชอบใจ และเหมาะสม

อรพิน วรรณคำ (2545) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการรักษาพยาบาลและตามคลินิกต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ มากหรือน้อยเพียงใด

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2536) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบ โนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เสว พอใจ ไม่สนใจ สนใจ เป็นต้น

เทพนิมิตร พิมพ์วงศ์ (2545) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Morse, 1955, p. 27 อ้างใน วรธรณี บันเทิง และคณะ, 2533, หน้า 24 ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

Mccormic, 1965 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 9 ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

1.2 แนวคิดความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจ ไว้หลากหลาย ดังนี้

Chaplin (1968, อ้างถึงใน สมพร ตั้งสะสม, 2537 หน้า 14) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่บริการนั้น ๆ

Davis (1958, อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537 หน้า 14) เห็นว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย เมื่อขจัดสิ่งต่าง ๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

John D. millet (อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537 หน้า 17) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการที่มากพอ คือ การให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่สม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจ ได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เมื่อได้ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ตามลักษณะความพึงพอใจ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (อ้างใน รพีพร โพธิ์สิงห์, 2543)

1.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแบบต่าง ๆ ในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้ผู้รับ

บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยัน เบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2. ทฤษฎีการจูงใจของมาส โลว์ ได้ถือเป็นหลักในการแบ่งหรือจำแนกลำดับขั้นของความต้องการ ออกเป็น 5 ขั้นด้วยกัน ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์จะขาดไม่ได้

2.2 ความต้องการความปลอดภัยในชีวิต หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากว่าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์มีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไปอีก คือ ความต้องการในเรื่องของความปลอดภัย และความมั่นคงต่าง ๆ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Social or Belongingness Needs) คือ ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการการยอมรับจากสังคม โดยสังคมยอมรับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสังคม และได้รับความเห็นอกเห็นใจจากกลุ่มสังคมนั้น ๆ

2.4 ความต้องการที่จะเป็นที่ยกย่องในสังคม (Esteem or Status Needs) ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ ความสามารถและการให้ความสำคัญต่อตัวเองรวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น มีคนนับถือ

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization or Self Realization) เป็นความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการที่จะสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามที่นึกคิด ตามความคิดของตน เป็นความต้องการที่ยากแก่การแสวงหามาได้

3. Alderfer's existence-relatedness-growth theory (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526, หน้า 206 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 12) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ขั้น คือ

3.1 ความต้องการดำรงอยู่ (existence needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย

3.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs) เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

3.3 ความต้องการด้านความก้าวหน้า (growth needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและได้รับความสำเร็จในชีวิต



2. แนวคิดการบริการสาธารณสุข

ในประเทศนั้นคำว่า บริการสาธารณสุข ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่า บริการสาธารณสุขแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนกุล (2492, หน้า 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณสุขไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณสุข หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณสุข หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชน (ประยูร กาญจนกุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง, 2523) โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณสุข ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการ โดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณสุขเท่าเทียมกัน

ปฐุม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณสุขว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณสุขว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Wang อ้างใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18 ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณสุขว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ 1. ตัวบริหาร 2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) 3. ช่องทางในการให้บริการ (channels) 4. ผู้รับบริการ (client groups) จากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าโครงการได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนนี้มีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริงได้ และได้มีผู้ให้ความหมายของการประเมินไว้หลากหลาย ดังนี้

เทรีวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531, หน้า 145) ได้กล่าวโดยสรุปว่า การประเมินโครงการ เป็นการวิเคราะห์ตรวจสอบความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาตั้งแต่หลักสูตร โครงการ การบริหารโครงการและผลการฝึกอบรมว่าตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ กล่าวคือสามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้เข้ารับการอบรมได้หรือไม่

นิตา ชูโต (2527, หน้า 9) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ หาแนวทางการปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการและหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524, หน้า 59) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ สำหรับตัดสินใจคุณค่าของโครงการ บ่งชี้จุดเด่นจุดด้อยของโครงการและแผนงาน กระบวนการประเมิน ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ของการประเมิน และได้กล่าวสรุปไว้อีกว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการและสารสนเทศในการตัดสินใจผลสัมฤทธิ์ของการประเมิน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2535, หน้า 98)

เดวิส (Davis, 1974, p.272) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นด้วยดีมากน้อยเพียงใด

รูทแมน (Rutman, 1982, pp.59 – 60) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีการวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริง และมีความเชื่อถือได้ของโครงการแล้วพิจารณาตัดสินว่า โครงการนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเพียงใด

ไวสส์ (Weiss, 1972, p.21) ได้ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง การประมาณค่าของการดำเนินงานของกิจกรรมใด ๆ อย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานนั้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากความหมายที่ได้กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ได้มาซึ่งข้อมูลอย่างมีระบบระเบียบตามสภาพความเป็นจริง ในการประกอบการพิจารณาตัดสินว่า ผลสัมฤทธิ์ของโครงการตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้หรือไม่ เพื่อปรับปรุงเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิติพัฒน์ อินทนิโลดม(2544, หน้า ๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชาย พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการรับความรู้ในการมาติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 – ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส., อนุปริญญา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001-18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากด้านมนุษยสัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต คลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้น และขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทิวา ประสุวรรณ(2547,หน้า ๙) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500-5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ และเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

วรรณิ์ เดียวอิสเรศ(2548,หน้า 23) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการ และส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่าแต่ละหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่าง และกองวิชาการและแผน มีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและกองช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน โดยสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคล ดังนี้

ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำการศึกษา

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนด

เท่ากับ ± 0.05 ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95%

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ คณะผู้จัดทำวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลเอกสาร (Documentary Data)

แบบสอบถาม โดยจะทำการสำรวจประชาชนในเขตพื้นที่ ตามจำนวนในกลุ่มตัวอย่างและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในแนววิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
2. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคุมไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (interpretive analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ตจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ระดับความเหมาะสมของเนื้อหา รูปแบบและกระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตจะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับ	ร้อยละ
4.5 – 5	มากที่สุด	90 – 100
3.5 – 4.49	มาก	70 – 89.8
2.5 – 3.49	ปานกลาง	50 – 69.8
1.5 – 2.49	น้อย	30 – 49.8
1 – 1.49	น้อยที่สุด	0 – 29

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ โดยตรงจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของ โครงการวิจัย

1. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีต่อหน่วยงานในด้านการให้บริการประชาชน
3. เพื่อปรับปรุงงานตามภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน
4. เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ในด้านการอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริงต่อประชาชนในท้องถิ่น
5. เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนถึงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้บริการประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชน มีดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 เพศและจำนวนร้อยละของประชาชนที่ทำการศึกษา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	198	49.50
หญิง	202	49.50
รวม	198	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่ามีจำนวนเพศชาย 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 และผู้หญิงจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50

ตารางที่ 2 อายุและจำนวนร้อยละของประชาชนที่ทำการศึกษา

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	34	8.50
21-30 ปี	34	13.50
31-40 ปี	154	38.50
31-40 ปี	125	31.25
51 ปีขึ้นไป	34	8.25
รวม	400	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีอายุจำนวนมากที่สุด คือ 31-40 ปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และน้อยที่สุด คือ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ตารางที่ 3 ระดับการศึกษา จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ทำการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	230	57.50
มัธยมศึกษาตอนต้น ตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	152	38.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	14	3.50
ปริญญาตรี	4	1.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รวม	400	400

จากตารางแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาที่มากที่สุด คือ ประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และน้อยที่สุด คือ ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4 อาชีพจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ทำการศึกษา

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	12	3.00
รับจ้างทั่วไป	141	35.25
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	12	3.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	12	3.00
เกษตรกร/ประมง	12	3.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	41	10.25
ว่างงาน	12	3.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	41	10.25
อื่น ๆ ระบุ	5	1.25
รวม	400	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่าอาชีพที่มีมากที่สุด คือ รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 จำนวนที่น้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 5 รายได้ จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ทำการศึกษา

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	210	52.50
5,001-10,000 บาท	123	30.75
10,001-15,000 บาท	56	14.00
15,001-20,000 บาท	7	1.75
20,000 บาทขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่ารายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 จำนวนที่น้อยที่สุด คือ 20,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชนให้บริการตามภารกิจ จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ทำการศึกษา

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความคล่องตัว	4.48	มาก	89.60
มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน	4.48	มาก	89.60
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	4.47	มาก	89.60
ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	มาก	89.60
ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม	4.44	มาก	88.80
ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.47	มาก	89.60
หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการอย่างทั่วถึง	4.48	มาก	89.60
รวม	4.44	มาก (คิดเป็นร้อยละ 88.80)	

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจในภารกิจทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน จำนวนและร้อยละรายชื่อ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	228 (57.00)	137 (34.25)	35 (8.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน	219 (54.75)	115 (28.75)	66 (16.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	227 (56.75)	136 (34.00)	37 (9.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	187 (46.75)	185 (46.25)	28 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม	214 (53.50)	151 (37.75)	35 (8.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	219 (54.75)	159 (39.75)	22 (5.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการอย่างทั่วถึง	200 (50.00)	180 (45.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน จำนวนและร้อยละของประชาชนที่
ทำการศึกษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.28	มาก	85.60
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.22	มาก	84.40
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	4.39	มาก	87.80
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.27	มาก	85.40
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	4.27	มาก	85.40
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.27	มาก	85.40
7. มีผู้รับฟังความคิดเห็น/รับแบบประเมินการ ให้บริการ	4.27	มาก	85.40
รวม	4.28	มาก (คิดเป็นร้อยละ 85.60)	

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับที่มาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน จำนวนและร้อยละรายชื่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	156 (39.00)	200 (50.00)	44 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	147 (36.75)	197 (49.25)	56 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	171 (42.75)	215 (53.75)	14 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	147 (36.75)	216 (54.00)	37 (9.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	172 (43.00)	175 (43.75)	53 (13.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	144 (36.00)	219 (54.75)	37 (9.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
7. มีผู้รับฟังความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	141 (35.25)	228 (57.00)	31 (7.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน จำนวนและร้อยละของประชาชนที่
ทำการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ร้อยละ
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.30	มาก	86.00
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.34	มาก	86.80
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.26	มาก	85.20
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.30	มาก	86.00
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.25	มาก	85.00
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.30	มาก	86.00
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.30	มาก	86.00
รวม	4.29	มาก (คิดเป็นร้อยละ 85.80)	

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่วนอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน จำนวนและร้อยละรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	159 (39.75)	204 (51.00)	37 (9.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	166 (41.50)	205 (51.25)	29 (7.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	134 (33.50)	236 (59.00)	30 (7.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	167 (41.75)	207 (51.75)	26 (6.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	127 (31.75)	247 (61.75)	26 (6.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	152 (38.00)	220 (55.00)	28 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	120 (30.00)	252 (63.00)	28 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)

352.14
100522

25 1579

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน จำนวนและร้อยละของประชาชนที่
ทำการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ร้อยละ
15. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.35	มาก	87.00
16. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.30	มาก	86.00
17. มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.30	มาก	86.00
18. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	4.38	มาก	86.00
19. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.45	มาก	89.00
20. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	4.50	มากที่สุด	90.00
21. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.49	มาก	87.80
22. มีการอำนวยความสะดวกมีช่องทางสำหรับ คนชราและคนพิการ	4.38	มาก	87.60
รวม	4.42	มาก (คิดเป็นร้อยละ 88.40)	

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน จำนวนและร้อยละรายชื่อ

ด้านถึงอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
15. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	161 (40.25)	220 (55.00)	19 (4.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
16. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	159 (39.75)	202 (50.50)	39 (9.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
17. มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	188 (47.00)	187 (46.75)	25 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
18. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	211 (52.75)	172 (43.00)	19 (4.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
19. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	205 (51.25)	173 (43.25)	22 (5.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
20. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	218 (54.50)	166 (41.50)	16 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
21. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	204 (51.00)	188 (47.00)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)
22. มีการอำนวยความสะดวกมีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการ	180 (47.00)	193 (48.25)	25 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80

1. มีจำนวนเพศชาย 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 และผู้หญิงจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50
2. จำนวนผู้ที่มีอายุจำนวนมากที่สุด คือ 31-40 ปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และน้อยที่สุด คือ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25
3. ระดับการศึกษาที่มากที่สุด คือ ประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และน้อยที่สุด คือ ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00
4. อาชีพที่มีมากที่สุด คือ 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 จำนวนที่น้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75
5. รายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 จำนวนที่น้อยที่สุด คือ 20,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00
6. ระดับความพึงพอใจในภารกิจทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 อยู่ในระดับมาก
7. ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับที่มาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับมาก
8. ระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับที่มาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับมาก

9. ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจที่มีอันดับมากที่สุด คือ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในระดับมาก

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนและระดับความคิดเห็นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจเพราะเมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา ที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับที่น้อย

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน

- อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
- ควรมีการให้บริการออกหน่วยเคลื่อนที่ไปยังหมู่บ้านต่าง ๆ
- มีการปรับปรุงถนนและควบคุมมลพิษในท้องถนน
- ควรมีสายตรวจในยามวิกาล เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน
- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการสุภาพ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ
- เพิ่มบริการการเก็บขยะ และปลูกต้นไม้บริเวณไหล่ทางทั้งสองข้างของถนน
- ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปปรับปรุงอย่างจริงจัง
- จัดทำที่นั่งภายใน และภายนอกของสถานที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- เพิ่มสถานที่จอดรถ และตู้น้ำดื่ม

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการบริการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
วิญญูชน, 2546.
- กิติพัฒน์ อิทรนิโลดม. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงาน
เขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการทั่วไป. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- ชนสวรรค์ เจริญเมือง. 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์
คบไฟ, 2544.
- เขาวนัวัศ เสนพงศ์. การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2546.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมศาสตร์, 2518.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2531.
- ทิวา ประสุวรรณ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษา
เฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- วุฒิสาร ต้นไชย. การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ:
บริษัท เอ.พี.กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด, 2548.
- วรรณิ์ เดียวอิสเรศ. รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาล
เมืองศรีราชา พ.ศ. 2548. ใน บรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว
ประชาชน.(หน้า 23) ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี, 2548.
- วรรณิ์ บันเทิง และคณะ. รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้คลอดต่อบริการพยาบาลของนิสิต
พยาบาล. ชลบุรี : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2533.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.

สุวรรณ บูลเรือง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2520.

อนันต์ เกตุวงศ์. การกระจายอำนาจและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.

ภาษาอังกฤษ

Bennett, Robert J. Local Government in the New Europe. London: Belhaven Press, 1991.

Hill, Dilys M. Democratic Theory and Local Government. London : George Allen & Unwin, 1974.

Holloway, William V. State and Local Government in the United States. New York : Mc Graw-Hill, 1951.

Jackson, R.M. The Machinery of Local Government. New York: St. Martin's Press, 1965.

Knowles, Raymond S.B. Modern Management in Local Government. London : Butterworth & Co., 1971.

Stewart, John. Understanding the Management of Local Government Harlow: Longman, 1994.

ภาคผนวก



แบบสำรวจความคิดเห็นตามโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี
 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี
 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา / หรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
 มัธยมศึกษาตอนต้น ตอนปลาย / ปวช. / หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี / เทียบเท่าปริญญาตรี
 ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
4. อาชีพหลัก
 ผู้ประกอบการ / นายจ้าง
 รับจ้างทั่วไป
 พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน
 ค้าขาย / อาชีพอิสระ
 เกษตร / ประมง
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณราชการ
 ว่างาน
 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ราชการส่วนท้องถิ่น
 อื่นๆ ระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท
 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดแล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงข้อละระดับเดียว ดังนี้

ความพึงพอใจในระดับ	5	ให้เขียน ✓ ลงในช่อง	มากที่สุด
ความพึงพอใจในระดับ	4	ให้เขียน ✓ ลงในช่อง	มาก
ความพึงพอใจในระดับ	3	ให้เขียน ✓ ลงในช่อง	ปานกลาง
ความพึงพอใจในระดับ	2	ให้เขียน ✓ ลงในช่อง	น้อย
ความพึงพอใจในระดับ	1	ให้เขียน ✓ ลงในช่อง	น้อยที่สุด

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความคล่องตัว					
มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน					
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ					
ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม					
ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการอย่างทั่วถึง					

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
16. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
17. มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
18. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
19. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
20. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
21. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
22. มีการอำนวยความสะดวกมีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

Statistics

		เพศ	เพศ	ระดับการศึกษา	อาชีพหลัก	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean			3.1725	1.4800	3.5050	1.6800
Std. Deviation			1.04426	.61689	1.74860	.85112

Statistics

		ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ	ด้านความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.4825	4.3825	4.4750	4.3975	4.4475
Std. Deviation		.65250	.75340	.65990	.61680	.65062

Statistics

		ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านบริการอย่างทั่วถึง	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.4925	4.4500	4.2800	4.2275	4.3925
Std. Deviation		.60070	.59023	.65012	.67593	.55607

Statistics

		มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.2750	4.2975	4.2675	4.2750	4.3050
Std. Deviation		.62076	.68933	.61798	.59604	.63085

Statistics

		เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
N	Valid Missing	400 0	400 0	400 0	400 0	400 0
Mean		4.3425	4.2600	4.3525	4.2525	4.3100
Std. Deviation		.60920	.58588	.59928	.56528	.59564

Statistics

		เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด	มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ
N	Valid Missing	400 0	400 0	400 0	400 0	400 0
Mean		4.2300	4.3550	4.3000	4.4075	4.4850
Std. Deviation		.56382	.56990	.63719	.60610	.57932

Statistics

		มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	มีการอำนวยความสะดวก มีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการ
N	Valid Missing	400 0	400 0	400 0	400 0
Mean		4.4575	4.5050	4.4900	4.3825
Std. Deviation		.59924	.57515	.53910	.61002

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	198	49.5	49.5	49.5
หญิง	202	50.5	50.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20ปี	34	8.5	8.5	8.5
21-30ปี	54	13.5	13.5	22.0
31-40ปี	154	38.5	38.5	60.5
41-50	125	31.3	31.3	91.8
51ปีขึ้นไป	33	8.3	8.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมัธยมศึกษาตอนต้น	230	57.5	57.5	57.5
ตอนปลาย/ปวส./หรือเทียบเท่า	152	38.0	38.0	95.5
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	14	3.5	3.5	99.0
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	4	1.0	1.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อาชีพหลัก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	12	3.0	3.0	3.0
รับจ้างทั่วไป	141	35.3	35.3	38.3
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	79	19.8	19.8	58.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	89	22.3	22.3	80.3
เกษตรกร/ประมง	5	1.3	1.3	81.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	41	10.3	10.3	91.8
ว่างงาน	25	6.3	6.3	98.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	3	.8	.8	98.8
อื่น ๆ ระบุ	5	1.3	1.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5,000 บาท	210	52.5	52.5	52.5
5,001-10,000 บาท	123	30.8	30.8	83.3
10,001-15,000 บาท	56	14.0	14.0	97.3
15,001-20,000 บาท	7	1.8	1.8	99.0
20,000 บาทขึ้นไป	4	1.0	1.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความคล่องตัว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	35	8.8	8.8	8.8
4	137	34.3	34.3	43.0
5	228	57.0	57.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการประกาศกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	66	16.5	16.5	16.5
4	115	28.8	28.8	45.3
5	219	54.8	54.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	37	9.3	9.3	9.3
4	136	34.0	34.0	43.3
5	227	56.8	56.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	28	7.0	7.0	7.0
4	185	46.3	46.3	53.3
5	187	46.8	46.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	35	8.8	8.8	8.8
4	151	37.8	37.8	46.5
5	214	53.5	53.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ด้านระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	22	5.5	5.5	9.3
4	159	39.8	39.8	43.3
5	219	54.8	54.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการอย่างทั่วถึง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	5.0	5.0	5.0
4	180	45.0	45.0	50.0
5	200	50.0	50.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	44	11.0	11.0	5.0
4	200	50.0	50.0	50.0
5	156	39.0	39.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	56	14.0	14.0	14.0
4	197	49.3	49.3	63.3
5	147	36.8	36.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	3.5	3.5	3.5
4	215	53.8	53.8	57.3
5	171	42.8	42.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	37	9.3	9.3	9.3
4	216	54.0	54.0	63.3
5	147	36.8	36.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	53	13.3	13.3	13.3
4	175	43.8	43.8	57.0
5	172	43.0	43.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ฝ่ายประกาศอย่างเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	37	9.3	9.3	9.3
4	219	54.8	54.8	64.0
5	144	36.0	36.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	31	7.8	7.8	9.3
4	228	57.0	57.0	64.8
5	141	35.3	35.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	37	9.3	9.3	9.3
4	204	51.0	51.0	60.3
5	159	39.8	39.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	29	7.3	7.3	7.3
4	205	51.3	51.3	58.5
5	166	41.5	41.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	30	7.5	7.5	7.3
4	236	59.0	59.0	58.5
5	134	33.5	33.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	26	6.5	6.5	6.5
4	207	51.8	51.8	58.3
5	167	41.8	41.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	26	6.5	6.5	6.5
4	247	61.8	61.8	68.3
5	127	31.8	31.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	28	7.0	7.0	7.0
4	220	55.0	55.0	62.0
5	152	38.0	38.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	28	7.0	7.0	7.0
4	252	55.0	55.0	62.0
5	120	30.0	30.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	19	4.8	4.8	4.8
4	220	55.0	55.0	59.8
5	161	40.3	40.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	39	9.8	9.8	9.8
4	202	50.5	50.5	60.3
5	159	39.8	39.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	25	6.3	6.3	6.3
4	187	46.8	46.8	53.0
5	188	47.0	47.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	17	4.3	4.3	4.3
4	172	43.0	43.0	47.3
5	211	52.8	52.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	22	5.5	5.5	5.5
4	173	43.3	43.3	48.8
5	205	51.3	51.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	4.0	4.0	4.0
4	166	41.5	41.5	45.5
5	218	54.5	54.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	2.0	2.0	2.0
4	188	47.0	47.0	49.0
5	204	51.0	51.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

มีการอำนวยความสะดวก มีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	27	6.8	6.8	6.8
4	193	48.3	48.3	55.0
5	180	45.0	45.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	