



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง
จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2564

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งาน คือ 1) งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน 2) งานด้านการซ่อมแซมถนน 3) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 5) งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 5 งาน จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขนาย.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	16
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	22
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	30
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ตัวแปรที่ศึกษา.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	53
ความพึงพอใจด้าน ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน.....	55
ความพึงพอใจด้าน ด้านการซ่อมแซมถนน.....	59
ความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย.....	62
ความพึงพอใจด้านด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	65
ความพึงพอใจด้านด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)	68
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	71
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการศึกษา	74
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	75
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
	ข้อมูลเขตการปกครอง.....	8
	ช่วงอายุและจำนวนประชากร.....	9
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	53
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	54
3	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการประกอบอาชีพของ ประชาชน	55
4	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการซ่อมแซมถนน.....	59
5	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการป้องกันและระงับ อัคคีภัย.....	62
6	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ งานงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง.	65
7	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ งานงานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)	68
8	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจประเด็นของการให้บริการ.....	71
9	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	73

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งาน คือ 1) งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน 2) งานด้านการซ่อมแซมถนน 3) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 5) งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกันยายน พ.ศ. 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 5 งาน คือ 1) งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน จำนวน 30 คน 2) งานด้านการซ่อมแซมถนน จำนวน 30 คน 3) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 30 คน 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 30 คน 5) งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการริเริ่มโครงการฝึกอบรม หรือให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ
2. มีการให้คำปรึกษาในด้านอาชีพ
3. มีการริเริ่มการเพิ่มหรือการกระจายรายได้ในชุมชน เช่น การตั้งกลุ่มอาชีพ หรือการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้า ฯลฯ
4. มีโครงการพัฒนาอาชีพกลุ่มสตรีที่เหมาะสมกับท้องถิ่น
5. การดำเนินการมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
6. การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วม
7. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
11. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ
19. ความมีมาตรฐานของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการ
20. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2) งานด้านการซ่อมแซมถนน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน
2. มีถนนครอบคลุมทุกพื้นที่
3. มีการดำเนินการซ่อมแซม ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ
4. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน
5. มีการจัดพื้นที่ส่วนทางเท้าในทุกเส้นทางถนน

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
9. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการดำเนินการ
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
14. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐาน
17. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ
18. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน

4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย

5) งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา

(โควิด-19)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. การให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19 โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย
2. การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19
3. มีการดำเนินการมาตรฐานทางสาธารณสุขหรือคำสั่งหน่วยงานของภาครัฐ
4. มีตรวจสอบอุณหภูมิของผู้ประชาชนในท้องถิ่น ตามระยะเวลาที่กำหนด
5. มีมาตรการป้องกันและควบคุมทุกพื้นที่ที่ ทต.รับผิดชอบ
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว
7. มีการส่งเสริมให้ดำเนินการตามคำสั่งของจังหวัด

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

11. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี

13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

15. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

16. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

17. วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน

18. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน

19. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน	4.84	96.86	มากที่สุด
2. ด้านการซ่อมแซมถนน	4.78	95.69	มากที่สุด
3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย	4.90	98.07	มากที่สุด
4. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	4.82	96.38	มากที่สุด
5. ด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)	4.79	95.87	
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.84	96.57	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.83

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.96

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.83 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.47

2. งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.22
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.78
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

3. งานด้านการซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.78
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

4. งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

5. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

6. งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

6.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.30

6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

4. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

5. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนํานโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาพที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่ออุปสรรคปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำตรง (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนารูปแบบ รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 5 ด้าน คือ

- 1) ความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
- 2) ความพึงพอใจงานด้านการซ่อมแซมถนน
- 3) ความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
- 4) ความพึงพอใจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

5) ความพึงพอใจด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ช่วยให้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง
4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 9,211 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) ที่ประชากร 30,000 คน จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 379 คน จึงจะสามารถบ่งชี้ถึงอำนาจจำแนกที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ น้อยกว่า 5% โดยจำแนกตามประเภทการให้บริการตามภารกิจ ดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน จำนวน 38 คน
- 2) งานด้านการซ่อมแซมถนน จำนวน 38 คน
- 3) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 38 คน
- 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 38 คน

5) งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)
จำนวน 38 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เทศบาลตำบล** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านการสาธารณสุข (การป้องกันและระงับโรคติดต่อ) 2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 3) งานบริการด้านโยธา และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. **งานให้บริการเทศบาลตำบล** หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านการสาธารณสุข (การป้องกันและระงับโรคติดต่อ) 2) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 3) งานบริการด้านโยธา และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบล
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

1.1 ด้านกายภาพ

“วังขนาย” มีที่มาจากตำนานบอกเล่าขานต่อกันมาว่า ในสมัยก่อนบริเวณแห่งนี้เป็นผืนป่ารกชัฏติดต่อกันไปจนถึงเขตอำเภอพนมทวน เป็นแหล่งอาศัยอยู่ของช้างเป็นจำนวนมากและในบริเวณแห่งนี้มีโขลงช้างหนึ่ง ซึ่งมีช้างตัวเมียเป็นหัวหน้าโขลงและที่สำคัญ คือ ช้างตัวเมียนี้ โดยปกติแล้วช้างตัวเมียจะไม่มีงา วันหนึ่งมีช้างตัวผู้ซึ่งไม่ทราบเหตุผลที่แน่ชัดว่ามาติดพันช้างตัวเมียในโขลงนี้หรือมาแย่งอาหาร จึงทำให้เกิดการต่อสู้กันขึ้นระหว่างช้างตัวผู้กับช้างตัวเมียหัวหน้าโขลงบริเวณหนองน้ำต่อสูกันจนกระทั่งช้างตัวเมีย ซึ่งเป็นหัวหน้าโขลงนั้นงาหลุดและตายในหนองน้ำ (บริเวณหลังวัดวังขนายหายิการามในปัจจุบัน) ชาวบ้านได้ไปพบเข้าจึงเอาดินมาตั่งเป็นชื่อหมู่บ้านวังขนาย คำว่า “วัง” จึงน่าจะมาจากหนองน้ำ ส่วนคำว่า “ขนาย” หมายถึง งาช้างตัวเมีย

หลักเขตที่ 1 : ตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางทางรถไฟสายธนบุรี-น้ำตก หลัก กม. ที่ 100+700 ที่บริเวณพิกัด NR 712450

ด้านทิศเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบตามแนวเขตที่ดินของราษฎร ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ข้ามคลองชลประทานสาย 1 L ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนลูกรังเลียบคลองส่งน้ำด้านเหนือ บริเวณพิกัด NR 716465 รวมระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวเขตที่ดิน ของราษฎร ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางถนนลูกรังเชื่อมระหว่างตำบลวัง

ขนาย อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลวังศาลา อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี บริเวณ พิกัด NR 741476 รวมระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศใต้ตามแนวเขตที่ดินของราษฎร ข้ามคลองส่งน้ำชลประทานสาย 1L ถึงหลักเขตที่ 4 บริเวณข้างคลองส่งน้ำด้านทิศใต้ที่พิกัด NR 734449 รวมระยะทางประมาณ 2,700 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 5 บริเวณข้างทางรถไฟสายธนบุรี – น้ำตก ที่หลัก กม. 99+110 ที่บริเวณพิกัด NR 736447 รวมระยะทางประมาณ 300 เมตร รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 7,000 เมตร

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบบข้ามถนนทางหลวงแผ่นดินสายแสงชูโต หมายเลข 323 สายใหม่ ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 บริเวณหลัก กม.ที่ 110+200 ที่พิกัด NR 735446 รวมระยะทางประมาณ 300 เมตร

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศใต้ ตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย กับตำบลวังศาลา อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 7 บริเวณหลัก กม. ที่ 110+400 ที่พิกัด NR 732423 รวมระยะทางประมาณ 2,200 เมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวัง-ขนายกับตำบลวังศาลา อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 8 ที่กึ่งกลางแม่น้ำแม่กลอง ที่บริเวณพิกัด NR 7325387 รวมระยะทางประมาณ 3,500 เมตร

รวมระยะทาง ด้านทิศตะวันออก ประมาณ 6,000 เมตร

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นเลียบบกึ่งกลางลำน้ำของแม่น้ำแม่กลองและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลบ้านใหม่ อำเภอต่อม่วงจังหวัดกาญจนบุรีไปทางด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 9 ที่กึ่งกลางแม่น้ำแม่กลอง บริเวณพิกัด NR691420 รวมระยะทางประมาณ 6,500 เมตร

รวมระยะทาง ด้านทิศใต้ ประมาณ 6,500 เมตร

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นเลียบบไปตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลท่าม่วง อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 10 ริมถนนถนนแสงชูโต (สายเก่า) ที่หลัก กม.114+200 บริเวณพิกัด NR 696431 ระยะทาง ประมาณ 1,200 เมตร

จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นเลียบบตามแนวรั้วโรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุงไปทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวกึ่งกลางลาดยางเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลท่าม่วง อำเภอต่อม่วงจังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 11 ริมถนนแสงชูโต (สายใหม่) ที่หลัก กม. 111+750 บริเวณพิกัด NR 712449 รวมระยะทางประมาณ 2,300 เมตร

จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นเลียบบไปตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอต่อม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอต่อม่วง จังหวัด

กาญจนบุรี ไปทางด้านทิศเหนือ ถึงบริเวณกึ่งกลางทางรถไฟ ธนบุรี-น้ำตก ที่หลัก กม.100+700 จนบรรจบหลักเขต ที่ 1 รวมระยะทาง ประมาณ 200 เมตร

รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 3,700 เมตร

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศในเขตตำบลวังขนายส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ พื้นที่ทางตอนเหนือเป็นที่ราบลุ่มซึ่งมักเกิดปัญหาน้ำท่วมขังในฤดูฝน มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำแม่กลองไหลผ่านเนื้อที่ทางตอนใต้ของตำบล

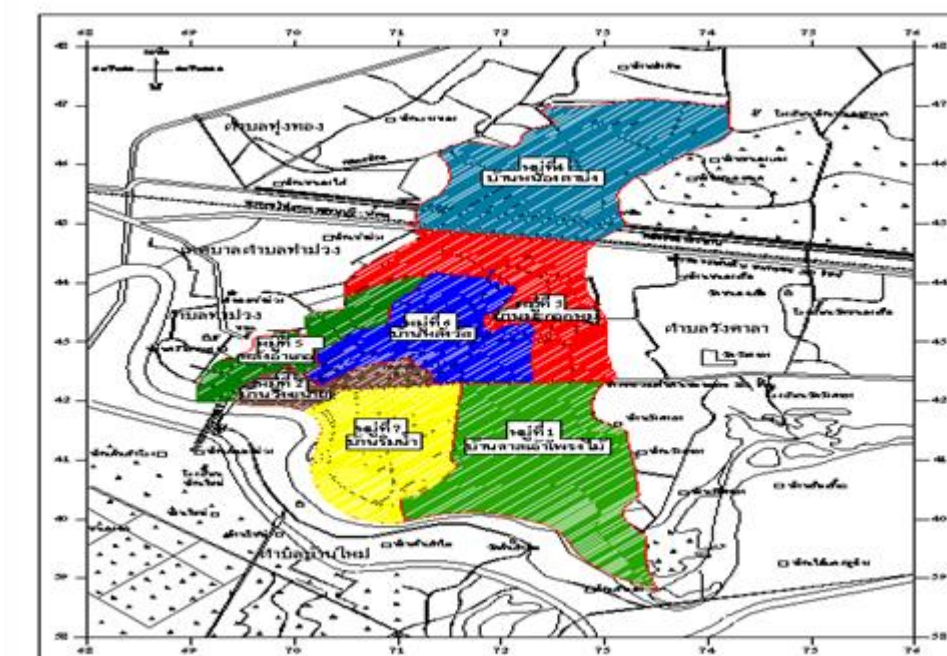
3) ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลวังขนายเป็นเขตร้อนชื้น มีสภาพภูมิอากาศตลอดปีอยู่ที่อุณหภูมิระหว่าง 25 องศาเซลเซียส ถึง 40 องศาเซลเซียส ช่วงฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 1 %

แผนที่เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี



1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลวังขนาย ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2550 แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 19 ตารางกิโลเมตร หรือ 11,875 ไร่ เป็น 1 ใน 13 ตำบลของ อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอดำรงวิทยะ และอยู่ห่างจาก อำเภอดำรงวิทยะ ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 เดิม (ถนนแสงชูโต) ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ดังนี้

ข้อมูลเขตการปกครองในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย

หมู่	หมู่บ้าน	เนื้อที่ (ตร.กม.)	เนื้อที่ (ไร่)	อันดับ
1	บ้านศาลเจ้าโพรงไม้	4.50	2,812.50	1
2	บ้านวังขนาย	1.10	687.5	7
3	บ้านมะกอกหมู่	2.50	1,562.50	5
4	บ้านหนองตาบ่ง	4.10	2,562.50	2
5	บ้านหลังอำเภอดำรง	1.50	937.5	6
6	บ้านหลังวัด	2.60	1,625.00	4
7	บ้านริมน้ำ	2.70	1,687.50	3
รวม		19.00	11,875.00	

ที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2559

2) การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลวังขนาย มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ตำบลวังขนาย ครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต คือ เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 7 และเขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 3, 4, 5, 6 มีผู้มาใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย ดังนี้

ข้อมูลการใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

ประเภทการเลือกตั้ง	เขตเลือกตั้งที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีรายชื่อ	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	บัตรเสีย	บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน	คิดเป็นร้อยละ
นายกเทศมนตรี	1, 2	7,175	5,113	204	304	71.26
สมาชิกสภาเทศบาล	1	3,435	2,409	176	136	70.13
	2	3,740	2,695	174	248	72.06

ที่มา : งานเลือกตั้ง สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2564

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย ตามสถิติทะเบียนราษฎรมีการเปลี่ยนแปลงด้านประชากรในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตำบลวังขนาย

จำนวนประชากร															รวม
จำนวนครัวเรือน	หมู่ 1		หมู่ 2		หมู่ 3		หมู่ 4		หมู่ 5		หมู่ 6		หมู่ 7		
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
2,741	680	691	580	596	905	1,016	440	466	429	454	403	468	376	372	7,876
2,815	681	705	592	598	935	1,059	451	485	427	445	412	477	368	370	8,005
2,865	682	695	572	575	974	1,123	451	479	421	438	428	497	374	374	8,083
2,933	668	698	565	574	971	1,112	482	489	406	432	447	512	367	375	8,098
3,072	676	711	556	564	1,001	1,157	487	507	418	427	465	539	365	387	8,260
3,670	671	723	535	544	1214	1419	476	502	407	434	499	561	359	379	8723
3,875	681	715	510	534	1,375	1,569	497	525	413	447	549	611	361	396	9183

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2564

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุประชากร	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่า 18 ปี	989	953	1,942
18 - 60 ปี	2,767	2,987	5,754
60 ปีขึ้นไป	644	871	1,515
รวม	4,400	4,811	9,211

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2564

1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

- โรงเรียนระดับอนุบาล, ศูนย์เด็กเล็ก รัฐบาล จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย
- โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
 1. โรงเรียนวัดวังขนายหาญการาม
 2. โรงเรียนบ้านมะกอกหมู
 3. โรงเรียนบ้านหนองตาบ่ง
- วิทยาลัย รัฐบาล จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี
- สังกัดเอกชน จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจกาญจนบุรี
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลวังขนาย จำนวน 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง คือ หมู่ 1, 2

2) สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 7 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ มี 100 %

3) อาชญากรรม

จากรายงานสถิติคดีอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่เกิดขึ้นในเขตตำบลวังขนาย ปี 2564 พบว่า

- คดีลักทรัพย์

คดีเกี่ยวกับลักทรัพย์มีการลักทรัพย์เกิดขึ้น - ราย

- คดี พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ

กลุ่มผู้เสพจำนวน 7 ราย

กลุ่มผู้ค้ารายย่อยจำนวน 3 ราย

กลุ่มผู้ค้ารายใหญ่ (ไม่มี)

- ปัญหาที่พบ

ปัญหาที่พบกลุ่มวัยรุ่นที่ชอบมั่วสุมรวมถึงที่จุดชมวิวดนรมน้ำ ม.2 ต.วังขนาย ส่วนใหญ่เป็นช่วงเย็นที่ไปออกกำลังกาย และได้รับการแก้ไขทางเทศบาลมี ปิดประตูในเวลา 22.00น. ปัญหาเด็กแอบเข้าไปมั่วสุมหายไปแล้ว

ผู้ร้องเรียนผู้ขอจดทะเบียนรถบรรทุกบั้งทางเข้า-ออกหมู่บ้านเอื้ออาทร แจ้งประกอบการให้ ไม่มีแล้ว

4) การสังคมสงเคราะห์

- การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้พิการ
- การสงเคราะห์ช่วยเหลือด้านคุณภาพชีวิตให้กับผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมสะดวกมีถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 323 สาย กรุงเทพฯ - กาญจนบุรี สายเก่าและสายใหม่ โดยมีรถยนต์โดยสารประจำทาง ดังนี้

- 1) รถยนต์โดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี ทั้งปรับอากาศ ปอ.1 และ ปอ.
- 2) รถยนต์โดยสารประจำทางสายธรรมดา กาญจนบุรี - ราชบุรี
- 3) รถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี

คมนาคม : ในชุมชนมีถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตให้ความสะดวกในการเดินทาง

คมนาคม

ถนน : ภายในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย มีถนนรวมทั้งสิ้น 108 สาย เป็นถนนลูกรัง 10 สาย ระยะทาง 6,505 เมตร ถนนลาดยาง 59 สาย ระยะทาง 49,127 เมตร และถนน คสล. 39 สาย ระยะทาง 7,389 เมตร

2) การไฟฟ้า

- ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าส่องสว่างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พื้นที่ได้รับการไฟฟ้า 100 % ของพื้นที่ทั้งหมด

3) การประปา

ตำบลวังขนาย มีการให้บริการประปา โดยการประปาส่วนภูมิภาค และในบางพื้นที่เป็นการให้บริการจากประปาของสำนักงานเทศบาลตำบลวังขนาย โดยความรับผิดชอบของกองช่าง ทั้งนี้ มีการให้บริการครอบคลุมทั่วถึงภายในชุมชน

- ระบบประปาหมู่บ้านแบบผิวดิน จำนวน 1 แห่ง คือ หมู่ 2
- ระบบประปาหมู่บ้านแบบบาดาล จำนวน 3 แห่ง คือ หมู่ 1, 3, 6
- ขยายเขตบริการระบบประปาภูมิภาคให้กับหมู่บ้านที่ประสบปัญหาการบริการระบบประปาหมู่บ้านไม่เพียงพอ ให้กับทุกหมู่ในตำบลวังขนาย

4) โทรศัพท์

มีบริการโทรศัพท์จากชุมสายโทรศัพท์อย่างทั่วถึง ในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ เนื่องจากมีความสะดวกในการใช้ ราคาไม่สูงมาก มีให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม และอยู่ในเขตรับสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ของเครือข่ายต่างๆ ที่ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่สะดวกรวดเร็วขึ้นมาก

- มีหอกระจายข่าว จำนวน 2 แห่ง คือ หมู่ 4, 6
- มีเสียงตามสาย จำนวน 5 แห่ง คือ หมู่ 1, 2, 3, 5, 7
- มีหอเสียงไร้สาย จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักงานเทศบาลตำบลวังขนาย
- มีสถานีวิทยุชุมชน คลื่น 90.60 MHz จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ 6

5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลวังขนาย ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ แต่ประชาชนได้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด คือ ไปรษณีย์อำเภอท่าม่วง ตั้งอยู่ ศูนย์ราชการอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากตำบลวังขนาย ประมาณ 2 กิโลเมตร และในปัจจุบันยังมีการบริการรับ-ส่ง สินค้าพัสดุจากผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่หลายแห่ง ทำให้การรับ-ส่ง สินค้าพัสดุ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.6. ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 35 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ได้แก่ การปลูกคะน้า กะหล่ำปลี ผักกาดหอม ผักกาดขาว ข้าวโพดหวาน ข้าวโพดฝักอ่อน อ้อย ฯลฯ

2) การประมง

ตำบลวังขนาย มีเกษตรกรผู้เลี้ยงปลา จำนวน 2 ราย แต่เป็นการเลี้ยงเพื่อเป็นอาหารในครัวเรือน โดยเลี้ยงแบบธรรมชาติ ปล่อยสระน้ำ ในพื้นที่ทำเกษตรของตนเอง หากมีเหลือจึงจำหน่าย ไม่ได้มีการประกอบเป็นอาชีพหลัก พันธุ์ปลาที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ ปลานิล ปลาสวาย ปลาตะเพียน และปลากินพืชอื่นๆ

3) การปศุสัตว์

- 1) เกษตรกรมีการเลี้ยงสัตว์ ประกอบด้วย โคเนื้อ โคนม ไก่พื้นเมือง และสุกร
- 2) โคเนื้อ ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมประมาณ 288 ตัว (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่)
- 3) โคนม ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมประมาณ 71 ตัว (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่)
- 4) ไก่พื้นเมือง มีการเลี้ยงแบบปล่อยธรรมชาติ ไก่ที่เลี้ยงส่วนใหญ่เป็นไก่สามสายเลือด และไก่ชน (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่) เป็นไก่ที่เลี้ยงไว้กับครัวเรือน รวมประมาณ ๒,๔๒๗ ตัว
- 5) สุกร ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดเล็ก จำนวน 1 ฟาร์ม ประมาณ 64 ตัว

** มีการปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ เป็นพื้นที่ประมาณ ๒๐ ไร่

- การเลี้ยงสุกร หมู่ 1 – 7
- การเลี้ยงไก่ไข่ หมู่ 5

4) การบริการ

- โรงแรม จำนวน 4 แห่ง
- โฮมสเตย์ จำนวน 1 แห่ง
- ร้านเสริมสวย จำนวน 6 แห่ง

5) การท่องเที่ยว

ตำบลวังขนายมีสถานที่ท่องเที่ยว ดังนี้

1) วัดวังขนายทายิการาม เป็นประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ และมีบ่อน้ำแร่ซึ่งเป็น สถานที่บำบัดของผู้เป็นโรคอัมพฤกษ์ และบุคคลทั่วไป

ตำบลวังขนาย ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เนื่องจากเป็นตำบลที่มีพื้นที่จำกัด เป็นชุมชนเมืองกึ่งชุมชนเกษตร และพื้นที่ส่วนใหญ่มีโรงงานอุตสาหกรรม มีการประกอบอาชีพค้าขาย และที่อยู่อาศัย

2) ไร่กาลเวลา (กาลเวลาฟาร์ม) ตั้งอยู่เลขที่ 6/1 หมู่ 1 ตำบลวังขนาย เป็นฟาร์ม ที่ทำการเกษตร วิถีอินทรีย์ โดยมีแปลงปลูกผักสลัดยกลูกสูงหลากหลายชนิด มีการทำปุ๋ยหมัก, การทำน้ำหมักชีวภาพ, การทำฮอโมนพืช, การเลี้ยงไส้เดือน เป็นต้น มีความสวยงามในแบบเกษตรผสมผสาน ให้สามารถเที่ยวชมได้

6) อุตสาหกรรม

1) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เงินลงทุน 100 ล้านบาทขึ้นไป หรือมีคนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป จำนวน 8 แห่ง

- บริษัทแสงโสม จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ
- บริษัทกาญจนสินธร จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ
- บริษัทซีเอ็นทีไวน์ & ลีเคอร์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- บริษัทไทยเคนเบเปอร์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- บริษัทไทยซานมิเกลลีเคอร์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- บริษัทซีซีเอ็มสปิริต จำกัด	ตั้งอยู่ ม.1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- บริษัทศรีฟ้าวันฟู๊ด จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู
- บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ เอนเนอร์ยี จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ

2) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง เงินลงทุน 10 - 100 ล้านบาท หรือมีคนงานตั้งแต่ 10-40 คนขึ้นไป จำนวน 7 แห่ง

- บริษัท ปภ รีนิวเอเบิล จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- บริษัทสามัคคีพัฒนา จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู
- หจก. สัญญาการเกษตร	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู
- บริษัทกิจเจริญอุตสาหกรรมการทอ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู
- บริษัทยงสวัสดิ์ คอนกรีต จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู
- หจก. ค็อกพิทเจริญภัณฑ์	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู
- บริษัทไทยเบฟเวอเรจ รีไซเคิล จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ

3) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท หรือมีคนงานต่ำกว่า 10 คน จำนวน 8 แห่ง

- โรงปุ๋ยเจริญรุ่งเรือง	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- หจก. สยามกาญจน์โปรดักส์	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- บริษัทปุ๋ยเจริญรุ่งเรือง	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
- บริษัทไทยรุ่งเรืองอาหารสัตว์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
- บริษัทปุ๋ยหมักแผ่นดินทอง จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ (ความชำนาญแผนไทย)

1. นายสัมฤทธิ์ สภาพัคตร์ หมู่ 1

2. นางอำพร วิชาพร หมู่ 2

2. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านแพทย์แผนไทย (การกวาดยา)

นายเมือง โฉมงาม หมู่ 2

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านศิลปะการแสดง (ตีกลองยาว)

นายบุญช่วย คงไพร หมู่ 7

4. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านงานฝีมือ (การทำบายศรี)

นางอ่อน เนย์ขำ หมู่ 1

5. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจักสาน (การถักแห)

นายวันชัย คำจุน หมู่ 2

6. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านช่างฝีมือ

1. นายพูนศักดิ์ อ่อนยิ้ม หมู่ 1 (ผลิตภัณฑ์ทองเหลือง, ผลิตภัณฑ์

พระพุทธรูป)

2. นายธนา ชีระวิทย์ หมู่ 2 (การทำอิฐบล็อกประสาน)

7. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทำขนมไทย

นางลำพา พุ่มราตรี หมู่ 5

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์ตะกร้าสาน

ผลิตภัณฑ์งููด (รักษาอาการนิ้วล็อก)

ผลิตภัณฑ์ตะไคร้หอมไต้ยุง

ผลิตภัณฑ์น้ำยาล้างจาน (น้ำหมักชีวภาพ)

1.8. ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ 1 แห่ง (แม่น้ำแม่กลอง)

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- คลองชลประทาน 1 สาย

- ระบบประปาหมู่บ้าน 3 แห่ง

- บ่อบาดาล 8 แห่ง

2) ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

3) ภูเขา

ในเขตพื้นที่ไม่มีภูเขา

4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

แม่น้ำแม่กลอง เป็นแม่น้ำสายหลักที่ไหลผ่านตำบลวังขนาย คุณภาพแม่น้ำแม่กลองอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เหมาะสำหรับการอุปโภคบริโภค เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของชุมชน เกษตรกรรม การประมง การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ อุตสาหกรรม เป็นเส้นทางคมนาคมทางน้ำ และสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว ในอนาคตได้

2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 และมาตรา 51 และอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทาง
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

3. และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

สำนักปลัดเทศบาลตำบล มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับเอกสาร สารการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การจัดทำร่างเทศบัญญัติ การจัดทำทะเบียนสมาชิกสภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษาหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง การบริหารงานบุคคลของ เทศบาล ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ และการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับการสังคม เศรษฐกิจ การส่งเสริมการเกษตร การอนุรักษ์แหล่งน้ำ และ ป่าไม้ การให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและ ปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย แบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 5 งาน คือ

งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสารบรรณ
2. งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร
3. งานบริหารงานบุคคล
4. งานเลือกตั้ง
5. งานระเบียบข้อบังคับการประชุม
6. งานการประชุม
7. งานอำนวยการและประสานราชการ
8. งานติดตามผลการปฏิบัติ
9. งานตามมติสภาเทศบาล
10. งานเลือกตั้ง
11. งานข้อมูลการเลือกตั้ง
12. งานชุมชนสัมพันธ์
13. งานรักษาความสงบเรียบร้อย
14. งานสนับสนุนและบริการ
15. งานอำนวยการ
16. งานป้องกัน

17. งานช่วยเหลือฟื้นฟู

18. งานกู้ภัย

งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานนโยบายและแผนพัฒนา
2. งานวิชาการ
3. งานข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
4. งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์
5. งานงบประมาณ

งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานกฎหมายและนิติกรรม
2. งานการดำเนินทางคดีและศาลปกครอง
3. งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
4. งานระเบียบการคลัง
5. งานเทศบัญญัติ

งานตรวจสอบภายใน

งานทะเบียนและบัตร

กองคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียน รับ - จ่าย เงินงบประมาณงานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน เทศบาลรวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่างๆ การเปิดตัดปีการขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณการหักภาษี และนำส่งรายการเงินคงเหลือประจำการรับและจ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาล การยืมเงินทดลองราชการการจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและใบเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้การพัฒนารายได้การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานรับเงิน - เบิกจ่ายเงิน
2. งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
3. งานเก็บรักษาเงิน

งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานการบัญชี
2. งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย

3. งานงบการเงินและงบทดลอง
4. งานงบแสดงฐานะทางการเงิน

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
2. งานพัฒนารายได้
3. งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
4. งานทะเบียนเบิกควบคุมและเร่งรัดรายได้

งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
2. งานพัสดุ
3. งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

กองช่าง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินของเทศบาล การอนุมัติเพื่อดำเนินการตาม โครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของเทศบาล งานบำรุงรักษาซ่อมแซม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างแก่เทศบาล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ เกี่ยวข้องและงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

งานก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานก่อสร้างและบูรณะถนน
2. งานก่อสร้างและบูรณะสภาพและโครงการพิเศษ
3. งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
4. งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ

งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสถาปัตยกรรมและมัณฑลศิลป์
2. งานวิศวกรรม
3. งานประเมินราคา
4. งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร ฝ่ายบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
5. งานออกแบบ

งานประสานและสาธารณูปโภค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานประสานและสาธารณูปโภคและกิจกรรมประจำปี
2. งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร
3. งานระบายน้ำ
4. งานจัดตกแต่งสถานที่

งานผังเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสำรวจและแผนที่
2. งานวางผังพัฒนาเมือง

กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษา และพัฒนาการศึกษา ทั้ง การศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่นการจัด การศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยมีงานธุรการ งาน การเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษา ปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และ เครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับ มอบหมาย โดยมีผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และ รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา และงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายใน มีดังนี้

งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานธุรการ, งานสารบรรณ
2. งานส่งเสริมประเพณี
3. งานแผนงานและโครงการ
4. งานกีฬาและนันทนาการ
5. งานงบประมาณ
6. งานปฐมวัยและอนุบาล
7. งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและ อนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้าน สาธารณสุข งานสัตวแพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุข และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีหัวหน้ากองกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และรับผิดชอบในการ ปฏิบัติราชการของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการ ภายในดังนี้

ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานธุรการ, งานสารบรรณ
2. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. งานรักษาความสะอาด
4. งานกองทุนประกันสุขภาพ
5. งานวางแผนสาธารณสุข
6. งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและบำบัดน้ำเสีย
7. งานส่งเสริมสุขภาพ
8. งานบริการสาธารณสุข
9. งานเผยแพร่และฝึกอบรม
10. งานสัตว์แพทย์
11. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผน
2. งานจัดทำงบประมาณ
3. งานประชาสัมพันธ์

ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานนิติการ
2. งานธุรการกองวิชาการและแผนงาน

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความ

ล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุ่ล่ง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost-effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการเนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นที่จะต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียวโดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาดูตามเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร(งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สามารถนำไปในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วน of ผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผล ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (output, goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนาจความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)
- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อปท.

1. การจัดซื้อจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ

1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ

1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชาคมนโยบายหรือโครงการของ อปท.

1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่นนอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.

2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)

2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน

1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น

1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ

1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน

1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับอินโฟกราฟฟิก การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร

2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ

2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การใช้อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น

3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื่อสุท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี

1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ

1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่

1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์

- 1.5 ความไว้วางใจเชื่อใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันทั่วถึง
- 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
- 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
- 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการ บริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจาก เดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อ ชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรือ อำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขต พื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการ เดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าว หน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและ กระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคย เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และ ผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการ เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การ ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่ เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนา เทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิถีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี

11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4. ปราศรัยไพเราะ |
| 2. เต็มใจบริการ | 5. เหมาะสมโอกาส |
| 3. ทำงานฉับไว | 6. ไม่ขาดน้ำใจ |

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะ ที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัด บริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ตมมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการเช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะ ที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภท ที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัด บริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. อธยาศัยดี ผู้ใช้บริการส่วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาจิตจिनกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทาง ที่กระตือรือร้นกุสูกุจ เป็นการสร้างความรู้สึกระประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน เอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม ต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดีเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยๆ นักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอก ด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการ แก่ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบ

ติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ(recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทาง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการ ให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้ บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของ

ประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจหรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิด ความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน , 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้านักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือ

สถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจ

ของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอน

การปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความ พึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูอัธมา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1

และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 งาน คือ 1) งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน 2) งานด้านการซ่อมแซมถนน 3) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง 5) งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจงานด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน จำนวน 38 คน
- 2) ความพึงพอใจงานด้านการซ่อมแซมถนน จำนวน 38 คน
- 3) ความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 38 คน
- 4) ความพึงพอใจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 38 คน
- 5) ความพึงพอใจด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโร

นา (โควิด-19) จำนวน 38 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน จำนวน 30 คน
- 2) ความพึงพอใจด้านการซ่อมแซมถนน จำนวน 30 คน
- 3) ความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 30 คน
- 4) ความพึงพอใจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 30 คน
- 5) ความพึงพอใจด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) จำนวน 30 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จัญญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)
4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงก์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงก์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1) ผศ.ดร.นฤมล ชูเมือง | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.2) อ.ดร.สันติ รักษาวงศ์ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤษ สุขเจริญ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงก์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์เจริญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงก์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
3. ความพึงพอใจงานด้านการซ่อมแซมถนน
4. ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
5. ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
6. ความพึงพอใจงานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)
7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ									
	งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน		งานด้านการซ่อมแซมถนน		งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย		งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง		งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	8	26.67	8	26.67	12	40.00	4	13.33	9	30.00
หญิง	22	73.33	22	73.33	18	60.00	26	86.67	21	70.00
รวม	30	100.00	30	100.00	30	100.00	30	100.00	30	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการซ่อมแซมถนน เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และเป็นเพศหญิงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นเพศชายจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง เป็นเพศชายจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เป็นเพศชายจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	งานบริการ									
	งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน		งานด้านการซ่อมแซมถนน		งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย		งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง		งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	6.67	3	10.00	3	10.00	5	16.67	5	16.67
ประถมศึกษา	4	13.33	4	13.33	4	13.33	6	20.00	6	20.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	23.33	6	20.00	5	16.67	8	26.67	8	26.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	26.67	9	30.00	8	26.67	11	36.67	11	36.67
อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ปริญญาตรี	9	30.00	8	26.67	10	33.33	0	0.00	0	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	30	100.00	30	100.00	30	100.00	30	100.00	30	100.00

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.33 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.33 ระดับไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการซ่อมแซมถนน สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.33 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.33 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.67 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.67 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน

ผลการศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการริเริ่มโครงการฝึกอบรม หรือให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
2. มีการให้คำปรึกษาในด้านอาชีพ	4.57	0.50	91.33	มากที่สุด
3. มีการริเริ่มการเพิ่มหรือการกระจายรายได้ในชุมชน เช่น การตั้งกลุ่มอาชีพ หรือการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้า ฯลฯ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
4. มีโครงการพัฒนาอาชีพกลุ่มสตรีที่เหมาะสมกับท้องถิ่น	4.97	0.18	99.33	มากที่สุด
5. การดำเนินการมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.77	0.41	96.00	มากที่สุด
6. การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วม	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด
7. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.37	96.22	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.87	0.35	94.33	มากที่สุด
10. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.87	0.35	94.33	มากที่สุด
11. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ สะดวก	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.27	97.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.48	93.33	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.41	96.00	
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.27	97.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการ ให้บริการ	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
19. ความมีมาตรฐานของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการ ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
20. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.41	96.22	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.84	0.33	96.86	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีโครงการพัฒนาอาชีพกลุ่มสตรีที่เหมาะสมกับท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีการริเริ่มโครงการฝึกอบรม หรือให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีการริเริ่มการเพิ่มหรือการกระจายรายได้ในชุมชน เช่น การตั้งกลุ่มอาชีพ หรือการจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้า ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) มีการดำเนินการมีความต่อเนื่อง สม่าเสมอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6) การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 7) มีการให้คำปรึกษาในด้านอาชีพ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) ด้านการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ สะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) ด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านความมีมาตรฐานของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจงานด้านการซ่อมแซมถนน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการซ่อมแซมถนน แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการซ่อมแซมถนน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน	4.47	0.57	89.33	มากที่สุด
2. มีถนนครอบคลุมทุกพื้นที่	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด
3. มีการดำเนินการซ่อมแซม ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	4.67	0.61	93.33	มากที่สุด
4. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
5. มีการจัดพื้นที่ส่วนทางเท้าในทุกเส้นทางถนน	4.73	0.52	94.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.51	93.73	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด
9. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.41	95.78	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ	4.73	0.52	94.67	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการดำเนินการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.90	0.40	98.00	มากที่สุด
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	4.77	0.57	95.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	97.07	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ	4.83	0.53	96.67	มากที่สุด
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐาน	4.73	0.45	94.67	มากที่สุด
17. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
18. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.43	96.17	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.78	0.43	95.69	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านการซ่อมแซมถนน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.73 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) โดยมีความพึงพอใจด้านมีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีถนนครอบคลุมทุกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีการจัดพื้นที่ส่วนทางเท้าในทุกเส้นทางถนน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) มีการดำเนินการซ่อมแซม ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) ด้านถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) โดยมีความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) และด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยแสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.26	98.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.08	96.93	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.07	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.67	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.90	0.26	98.07	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) ด้านการให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 6) ด้านความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ดยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) ด้านมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีความพึงพอใจในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

ผลการศึกษา ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของ ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.35	96.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.36	95.87	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
แก้ปัญหาได้				
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.32	96.93	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.57	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.82	0.35	96.38	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านการแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ

6) ด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ด้านมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 3) ด้านการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 6) ด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ด้านป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ด้านวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และด้านความสะอาด

และ 3) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. ความพึงพอใจงานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจ งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของ ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19 โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
2. การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. มีการดำเนินการมาตรฐานทางสาธารณสุขหรือคำสั่งหน่วยงานของภาครัฐ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. มีตรวจสอบอุณหภูมิของผู้ประชาชนในท้องถิ่น ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
5. มีมาตรการป้องกันและควบคุมทุกพื้นที่ที่ ทต.รับผิดชอบ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
7. มีการส่งเสริมให้ดำเนินการตามคำสั่งของจังหวัด	4.78		95.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.36	96.06	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
11. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.68	0.47	93.60	
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.36	95.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
18. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
19. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	95.73	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.79	0.37	95.87	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีตรวจสอบอุณหภูมิของผู้ประชาชนในท้องถิ่น ตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) การให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19 โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีการดำเนินการมาตรฐานทางสาธารณสุขหรือคำสั่งหน่วยงานของภาครัฐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) มีมาตรการป้องกันและควบคุมทุกพื้นที่ที่ ทต.รับผิดชอบ มีขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว มีการส่งเสริมให้ดำเนินการตามคำสั่งของจังหวัด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.30 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ไลน์กลุ่ม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน และมีวัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 2) มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และด้านความสะอาด

7. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน	4.80	4.69	4.86	4.81

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ต่อขั้นตอน การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ต่อช่องทาง การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก
2. ด้านการซ่อมแซมถนน	4.76	4.79	4.85	4.81
3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย	4.80	4.98	4.85	4.88
4. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	4.69	4.79	4.85	4.83
5. ด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)	4.90	4.77	4.82	4.79
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.80	4.81	4.85	4.83
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	96.03	96.83	96.96	96.47
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.47 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน	4.84	96.86	มากที่สุด
2. ด้านการซ่อมแซมถนน	4.78	95.69	มากที่สุด
3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย	4.90	98.07	มากที่สุด
4. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	4.82	96.38	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
5. ด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)	4.79	95.87	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.84	96.57	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านการซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. ด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 5 งาน คือ

- 1) งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
- 2) งานด้านการซ่อมแซมถนน
- 3) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
- 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

5) งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 5 งาน

- 1) ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน จำนวน 30 คน
- 2) ด้านการซ่อมแซมถนน จำนวน 30 คน
- 3) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 30 คน
- 4) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 30 คน
- 5) ด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

จำนวน 30 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.83
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.96
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.83 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.47

2. งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.22
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 97.67
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.33
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.22

3. งานด้านการซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.73
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.78
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.07
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.17

4. งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.56
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.07
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.67

5. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.13
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.87
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.93
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57

6. งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06
- 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.30
- 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40
- 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- กาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ ชูอัสมา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี. ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรุญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มัส.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์.

- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจัน, 2(1).
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สาทิพย์ จินากักดี. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองราชบุรี. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู. วิทยานิพนธ์ ร.บ. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ.
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. Journal of Social Work, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Powell D.H. (1983). *Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle*. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

82

งานด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการริเริ่มโครงการฝึกอบรม หรือให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ					
2. มีการให้คำปรึกษาในด้านอาชีพ					
3. มีการริเริ่มการเพิ่มหรือการกระจายรายได้ในชุมชน เช่น การตั้งกลุ่มอาชีพ หรือการจัดตั้งศูนย์ จำหน่ายสินค้า ฯลฯ					
4. มีโครงการพัฒนาอาชีพกลุ่มสตรีที่เหมาะสมกับท้องถิ่น					
5. การดำเนินการมีความต่อเนื่อง สม่าเสมอ					
6. การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วม					
7. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น					
11. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ					
19. ความมีมาตรฐานของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการ					
20. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการซ่อมแซมถนน
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน					
2. มีถนนครอบคลุมทุกพื้นที่					
3. มีการดำเนินการซ่อมแซม ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					
4. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน					
5. มีการจัดพื้นที่ส่วนทางเท้าในทุกเส้นทางถนน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
9. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการดำเนินการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
14. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ					
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการได้มาตรฐาน					
17. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะดำเนินการ					
18. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์					
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ					
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน					
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก					
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ					
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
 ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19 โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย					
2. การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคโควิด 19					
3. มีการดำเนินการมาตรฐานทางสาธารณสุขหรือคำสั่งหน่วยงานของภาครัฐ					
4. มีตรวจสอบอุณหภูมิของผู้ประชาชนในท้องถิ่น ตามระยะเวลาที่กำหนด					
5. มีมาตรการป้องกันและควบคุมทุกพื้นที่ที่ ทต.รับผิดชอบ					
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว					
7. มีการส่งเสริมให้ดำเนินการตามคำสั่งของจังหวัด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี					
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน					
18. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน					
19. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง