



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค
จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2566

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรโยคน้อย
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ปีที่วิจัย พ.ศ.2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1.งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด 2.งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3.งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร และ 4.งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้รับบริการแต่ละด้าน ใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ในการกำหนด โดยมีผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลจำนวน 50 คน จากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน เฉลี่ยเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในงานแต่ละงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ จากระดับคะแนนเต็ม 5.00 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ในแต่ละงาน เรียงจากน้อยไปมาก ได้แก่ งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ เท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร เท่ากับ 4.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี เท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.92 และ งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด เท่ากับ 4.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.24 ซึ่งเป็นงานบริการที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดจากงานบริการ 4 งาน

สำหรับประเด็นการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.82

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค-ง
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ-ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี.....	6
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	19
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา.....	20
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	29
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ตัวแปรที่ศึกษา.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	48

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	50
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด.....	52
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี.....	55
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร.....	58
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ.....	61
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	65
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการศึกษา.....	66
ผลการศึกษา.....	67
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	68
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
ภาคผนวก ข ประมวลผลการลงเก็บข้อมูล.....	78

บัญชีตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ.....	50
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด...	52
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี.....	55
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร...	58
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ.....	61
7	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	65

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร และ 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคมถึง พ.ศ. 2566 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด จำนวน 50 คน 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 50 คน 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร จำนวน 50 คน และ 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ

เทียบกัน

6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า

8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
 6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
 9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
 10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
 11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอก

เวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
 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. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
 19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
 21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
 22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
 23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
 24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
 25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่า

เทียมกัน

8. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
11. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
12. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การ

ให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ

สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
23. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

4) งานบริการด้านต่อไปอนุญาตต่าง ๆ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า

เทียมกัน

7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอก

เวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
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. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล น้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอน การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ต่อช่องทาง การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1.งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด	4.89	4.85	4.95	4.95
2.งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	4.83	4.80	4.92	4.84
3.งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร	4.80	4.83	4.79	4.78
4.งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ	4.78	4.79	4.75	4.75
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.82	4.82	4.85	4.83
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	96.46	96.33	97.07	96.62
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1.งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด	4.91	98.24	มากที่สุด
2.งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	4.85	96.92	มากที่สุด
3.งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร	4.80	95.96	มากที่สุด
4.งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ	4.77	95.36	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.83	96.62	มากที่สุด

ข้อมูลจากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.24 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่ และ บทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถ

ใช้เป็นข้อมูล สำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

2. ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ของประชาชน โดยใช้ผลการสำรวจเป็นสารสนเทศที่ครบถ้วนรอบด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ กำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และกระบวนการติดตามประเมินผล

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของ ท้องถิ่น และดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนิน ไปภายใต้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 มาตรา 4 จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ดังนี้ 1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง 2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค 3. ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534)

เทศบาลตำบล (ทต.) ถือกำเนิดมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2496 ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรก ถัดจากการปกครองในรูปแบบ 'สุขาภิบาล' ในอดีตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 7,000 คน การยกระดับเป็นเทศบาลตำบลนั้น จะต้องมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยเพื่อเปลี่ยนแปลงฐานะ จาก องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.) ไปเป็นเทศบาล (ทต.) โดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาล ไว้ 3 ประการ คือ 1. จำนวนของประชากร 2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ และ 3. ศักยภาพของท้องถิ่นในการพัฒนาพื้นที่ (ธีรวัฒน์ ชูรัตน์ และ กษิพัฒน์ ลัดตามมณีโรจน์, 2564) โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต เทศบาลตำบล แขนงรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครอง

ตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่อพรรค ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

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

ขั้นตอนต่อการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุด การปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำตรง (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบ และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้เทศบาลตำบลสามารถนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการ ต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและ การริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร และ 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีนำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานด้านการบริการสาธารณะ
2. เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ได้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไพรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไพรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไพรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 200 คน (นับซ้ำ) จำแนกตามงาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด จำนวน 58 คน
- 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 58 คน
- 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร จำนวน 58 คน
- 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวน 58 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ประชากร 30,000 คน จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 50 คน จึงจะสามารถบ่งชี้ถึงอานาจจำแนกที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ น้อยกว่า 5% โดยจำแนกตามประเภทการให้บริการตามภารกิจ ดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน
- 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน
- 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน
- 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ที่สำคัญ เช่น การบำรุงรักษาถนนหนทาง บำรุงไฟฟ้าและไฟส่องสว่าง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร ตลอดจนการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการเทศบาลตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร และ 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร และ 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ

โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด จำนวน 58 คน
2. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 58 คน
3. งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร จำนวน 58 คน
4. งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวน 58 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วิลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน
2. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน
3. งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน
4. งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวนไม่น้อยกว่า 50 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (Population Frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (Likert R., 1932) 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 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 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) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ผศ.ดร.พรภักดิ์ อินทร์ศิริพงษ์ รองอธิการบดี รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยฯ

5.2) ผศ.ดร.กฤตกาล ชาร์ลีย์ ทปภูผา รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤต สุขเจริญ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ประสพชัย พสุนนท์, 2557, หน้า 154) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (ธีระ กุลสวัสดิ์, 2558)

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

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 and Kahn, 1993) 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 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตก ไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

1) ด้านกายภาพ

1.1 ลักษณะที่ตั้งของชุมชน

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอไทรโยคอยู่ในท้องที่บ้านท่าเสา หมู่ที่ 3 ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 116 ตอนที่ 9ก. ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 โดยมีอาณาเขตติดต่อดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านพองกะ หมู่ที่ 4 ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านวังใหญ่ หมู่ที่ 2 ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เขื่อนเขาตุยหนแห่งชาติเอราวัณ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แม่น้ำแควน้อย

รวมมีพื้นที่ประมาณ 10.33 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยค 22 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดกาญจนบุรี 62 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ 210 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขา ลักษณะโดยทั่วไปเป็นทิวเขาสลับซับซ้อนตั้งแต่เหนือจรดใต้ ส่วนพื้นที่ราบเชิงเขาเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ไม้หวงห้ามมีค่าทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้ปกคลุมโดยทั่วไป มีลำห้วย ลำธารและพุน้ำตามธรรมชาติไหลลัดเลาะไปตามป่าเขาโดยมีแม่น้ำแควน้อยซึ่งเปรียบเสมือนสายธารแห่งชีวิตของชาวไทรโยค ลัดเลาะไปตามพื้นที่ตั้งแต่เหนือจรดใต้ยาวประมาณ 120 กิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้ และเป็นเขตความรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติไทรโยค

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพดินฟ้าอากาศโดยทั่วไปของอำเภอไทรโยค เวลากลางวันอากาศค่อนข้างอบอ้าว เวลากลางคืนอากาศค่อนข้างเย็น อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 40.9 องศา อุณหภูมิต่ำสุด 9.3 องศา ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยตลอดปี 1,179.5 มม.จำนวนวันที่ฝนตก 127 วัน ความชื้นสัมพัทธ์ เฉลี่ยต่ำสุดที่ร้อยละ 36 เฉลี่ยสูงสุดที่ร้อยละ 90

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินภูเขา กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้จำแนกดินในเขตอำเภอไทรโยค ออกเป็น 10 ชนิด ซึ่งปรากฏว่าสภาพที่ดินในเขตตำบลท่าเสาเป็นดินชุดกำแพงแสน, ท่าม่วง เนื่องจากมีความสูงลดหลั่นลงมาถึงลำน้ำแควน้อยจะพบมากในสภาพพื้นที่ค่อนข้างราบมีลักษณะเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายแห้งหรือดินร่วนเหนียว เป็นดินที่มีการระบายน้ำดีปานกลาง ถึงดี เป็นดินลึก มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง – สูง และบางพื้นที่เป็นพื้นที่ของทางราชการ คือ เขตปฏิรูปที่ดิน เขตอุทยานแห่งชาติเอราวัณ เขตการรถไฟแห่งประเทศไทย และเขตหวงห้ามของทางราชการทหารบางส่วน ฉะนั้นการถือครองที่ดินจึงเป็นเพียงการครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ดินของทางราชการ เท่านั้น ซึ่งไม่สามารถออกเอกสารสิทธิได้ ดังนั้น ปัญหาที่ควรตระหนักเป็นอย่างยิ่งคือ ปัญหาการถือครองที่ดินของราษฎร ปัญหาการบุกรุกทำลายป่าไม้ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ปัญหากรณีพิพาทระหว่างหน่วยงานราชการกับประชาชนในเรื่องที่ดิน และปัญหาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในเขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สามารถใช้ในการผลิตน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างพอเพียงและยังสามารถนำมาใช้ในการเกษตรได้เป็นอย่างดี ซึ่งประกอบด้วย แม่น้ำแควน้อย ไหลผ่านอำเภอสังขละบุรี อำเภอทองผาภูมิ อำเภอไทรโยค และอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ก่อนไหลบรรจบกับแม่น้ำแควใหญ่ที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี

2) ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อยมีการแบ่งชุมชน โดยแต่ละชุมชนจะมีการปกครองในชุมชนของตนเองในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน จำนวน 6 ชุมชน ได้แก่

1. ชุมชนน้ำตก
2. ชุมชนเขาโทน
3. ชุมชนตลาด
4. ชุมชนสถานีรถไฟ
5. ชุมชนอนามัย
6. ชุมชนปากแซง

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อยมีการแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 2 เขต ได้แก่

เขตเลือกตั้งที่ 1

เขตเลือกตั้งที่ 2

สรุปผลการใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีครั้งล่าสุด

เขตเลือกตั้งที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	การใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้ง					
		ผู้มาใช้สิทธิ		บัตรเสีย		ไม่เลือกผู้สมัครผู้ใด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นายกเทศมนตรี	2,729	2,116	77.54	110	4.03	52	1.91
รวม	2,729	2,116	77.54	110	4.03	52	1.91
สมาชิกสภาฯ เขต 1	1,526	1,173	65.90	56	3.15	20	1.12
สมาชิกสภาฯ เขต 2	1,196	936	78.26	45	3.76	10	0.84
รวม	2,722	2,109	77.48	74	3.71	30	1.10

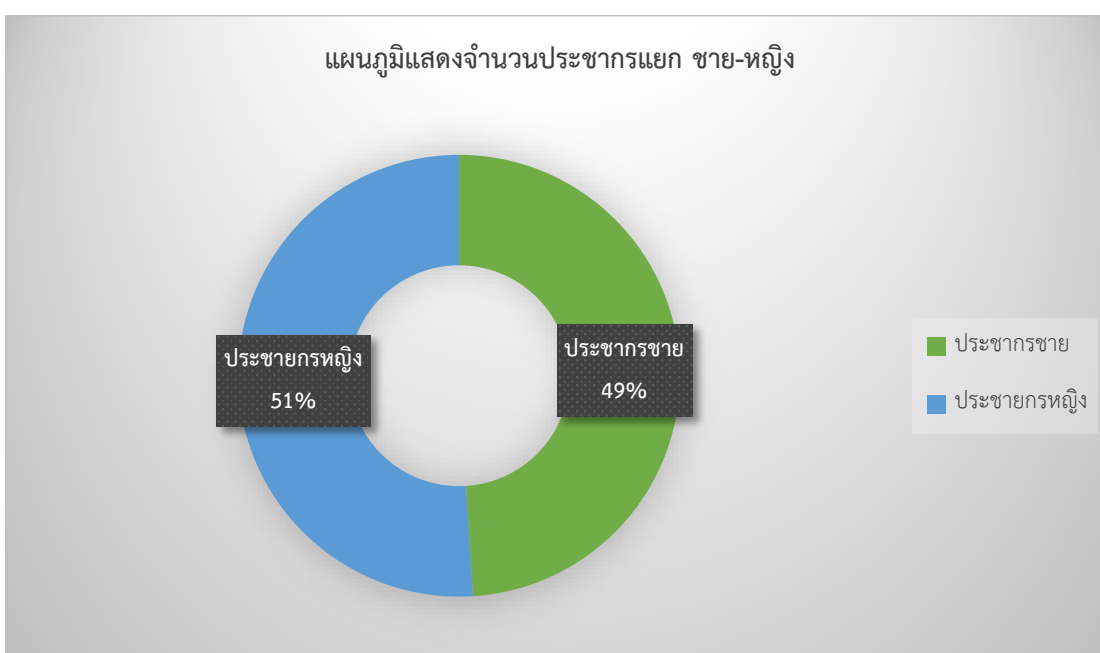
ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2564

3) ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

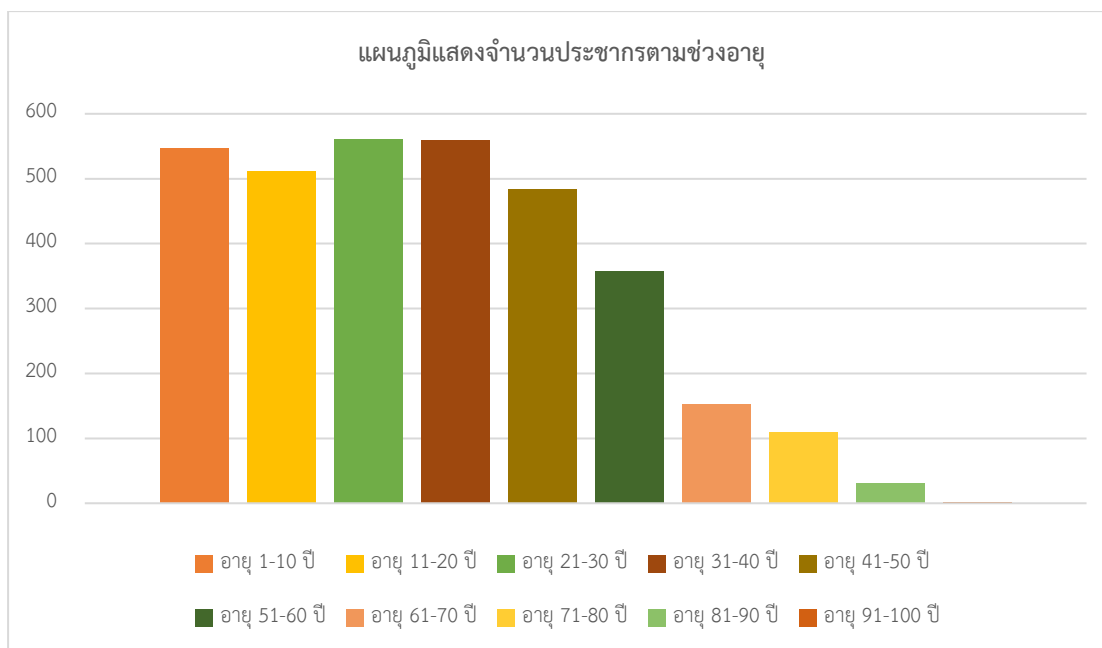
ประชากรในเขตเทศบาลมีทั้งสิ้น จำนวน 3,791 คน และมีประชากรแฝงซึ่งเป็นชาวรามัญ และชาวพม่า ซึ่งในปัจจุบันยังไม่สามารถสำรวจจำนวนเป็นที่แน่นอนได้เนื่องจากมีการย้ายเข้า-ย้ายออกโดยยังไม่มี การควบคุม

ชื่อ	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย	1,944	2,009	3,953



3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ชื่อเทศบาล	จำนวนหลังคาเรือน	อายุ ชาย/หญิง									
		1-10 ปี	11-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61-70 ปี	71-80 ปี	81-90 ปี	91-100 ปี
เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย	1,594	693	554	536	592	565	425	340	135	60	11



4) สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีโรงเรียนทั้งหมด จำนวน 3 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลไทรโยค สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา โรงเรียนไทรโยคน้อยวิทยา สังกัดกรมสามัญศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน

ตารางแสดงรายละเอียดการศึกษา

ชื่อโรงเรียน	ประเภทของโรงเรียน	จำนวนนักเรียน	จำนวนครู	จำนวนห้องเรียน
โรงเรียนไทรโยคน้อยวิทยา	โรงเรียนมัธยมศึกษา	480	36	18
โรงเรียนอนุบาลไทรโยค	โรงเรียนประถมศึกษา	591	28	18
ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน	ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน	70	4	2

4.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าเสา ไว้บริการกับผู้เจ็บป่วย โดยมีบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 7 คน ร้านขายยา 4 แห่ง คลินิก 2 แห่ง และมีอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) จำนวน 51 คน

4.3 ยาเสพติด

ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ถือว่าเป็นพื้นที่ทางผ่านระหว่างแนวชายแดน ซึ่งเป็นพื้นที่ขนยาเสพติด จึงทำให้มีปัญหาด้านยาเสพติดบ้างบางส่วน

4.4 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีประชากรเป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการทุพพลภาพ ผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ดังรายละเอียดดังนี้

1. ผู้สูงอายุ	501	คน
2. ทุพพลภาพ	74	คน
3. ผู้ป่วยโรคเอดส์	1	คน

5) ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การเดินทางมายังเทศบาลน้ำตกไทรโยคน้อยสามารถเดินทางได้ทั้งหมด 3 เส้นทาง ดังนี้ คือ

1) ทางรถยนต์ประจำทาง และรถยนต์ส่วนบุคคล ตามเส้นทางหมายเลข 323 ระยะทางจากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ถึงเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ประมาณ 62 กิโลเมตร

2) ทางรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทย จากสถานีรถไฟบางกอกน้อยถึงสถานีรถไฟน้ำตก ซึ่งแยกจากทางรถไฟสายใต้ที่ชุมทางหนองปลาดุก อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผ่านอำเภอลำทะเมนชัย อำเภอลำทะเมนชัย และอำเภไทรโยค สู่ระยะทางที่สถานีน้ำตก ตำบลท่าเสา

3) ทางเรือหรือแพโดยล่องจากแม่น้ำแม่กลองขึ้นมาตามแม่น้ำแควน้อยขึ้นมาถึงท่าเรือปากแซง ซึ่งสามารถเที่ยวชมธรรมชาติความสวยงามของสองฝั่งแม่น้ำ จนถึงอำเภทองผาภูมิ

5.2 การไฟฟ้า

ปัจจุบันมีประชาชนใช้บริการไฟฟ้าในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 1,012 ครัวเรือน สามารถให้บริการไฟฟ้าได้ 1,012 ราย มีปริมาณการใช้ไฟฟ้า/เดือนโดยเฉลี่ย 74,976 หน่วย คิดเป็นค่าไฟฟ้าเฉลี่ย / เดือนประมาณ 332,428 บาท ซึ่งยังปรากฏว่า มีบางครัวเรือนที่อยู่ห่างไกล และเทศบาลกำลังดำเนินการติดต่อประสานงานกับทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ดำเนินการติดตั้ง และบริการไฟฟ้าแก่ประชาชนให้ครอบคลุมทุกครัวเรือนต่อไป

5.3 การประปา

ในการให้บริการน้ำประปาทางเทศบาลสามารถผลิตน้ำประปาได้ทั้งหมด (กำลังการผลิตทั้งหมด) จำนวน 28,269 ลบ.ม. สามารถส่งจ่ายน้ำประปาบริการตามครัวเรือนในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 1,012 ครัวเรือน โดยมีปริมาณใช้น้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 19,660 ลบ.ม. คิดเป็นจำนวนเงินรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 98,315 บาท โดยมีรายได้จากการให้บริการน้ำประปา 1,179,820 บาท/ปี และมีรายจ่ายในการให้บริการประปา 2,478,890.21 บาท/ปี ซึ่งในอนาคตทางเทศบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบการผลิต การส่งจ่ายน้ำประปา ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล

5.4 โทรศัพท์

เครือข่ายโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในพื้นที่ก็จะเป็นของผู้ให้บริการ TT&T TOT CAT และ 3BB ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้โทรศัพท์มือถือซึ่งก็มีทั้งระบบ AIS, True, DTAC

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

ในพื้นที่เทศบาลมีที่ทำการไปรษณีย์สาขา จำนวน 1 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ชุมชนอนามัย ใกล้กับโล้วเฮงหมง ติดถนนแสงชูโต 323 มีการส่งและแจกวันละ 1 ครั้ง คือ 08.30-9.00 น.รับเอกสารจดหมาย พัสดุ เพื่อนำลงไปรษณีย์ที่ตัวอำเภอ และช่วงบ่ายก็จะนำจดหมาย พัสดุ นำมาแจกจ่าย และมีขนส่งเอกชน J&T จำนวน 2 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับไปรษณีย์ แพลซ จำนวน 1 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้ป้อมตำรวจทางเข้าตลาด

5.6 การเงินการธนาคาร

ในพื้นที่เทศบาลมีธนาคาร จำนวน 2 แห่ง คือ

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาไทรโยค
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไทรโยค

6) ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจะตั้งบ้านเรือนในบริเวณ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล คือ ชุมชนเขาโตนบางส่วน ชุมชนปากแซงบางส่วน ชุมชนเกาะเจริญบางส่วน โดยจะปลูกพืชหลักๆ คือ มันสำปะหลัง ข้าวโพด มะเขือ พริก มะขาม ส้มโอ เป็นต้นโดยคิดเป็น 30% ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.2 การบริการ

ด้านการบริการก็จะเป็นร้านเสริมสวย ร้านซ่อมรถยนต์ ร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์ โดยรวมแล้วก็มีอยู่ประมาณ 100 ราย

6.3 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อยเป็นย่านธุรกิจการค้า พาณิชยกรรม ธุรกิจการท่องเที่ยวราชการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย และการบริการรับจ้างต่างๆ ซึ่งในเขตเทศบาล มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามหลายแห่งด้วยกัน เช่น น้ำตกไพรโยคน้อยที่สวยงามและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันทั้งในประเทศและต่างประเทศมีท่าจอดเรือปากแซงสำหรับจอดเรือและแพรับส่งนักท่องเที่ยวที่ล่องแพเที่ยวชมความสวยงามของสองฝั่งแม่น้ำแควน้อย รวมทั้งมีถ้ำต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้รับการสำรวจและประกาศให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ทางประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจซึ่งเคยเป็นค่ายเชลยศึกชาวต่างชาติในสมัยก่อนล้วนอยู่ในเขตเทศบาลซึ่งอีกไม่นานคงได้รับการประกาศให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ และพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ทางประวัติศาสตร์ต่อไป

อีกทั้งเทศบาลฯ เป็นทางผ่านในการเดินทางต่อไปยังอำเภอทองผาภูมิ อำเภอสังขละบุรี ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวอีกมากมาย จะเห็นได้ว่าประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล สามารถสร้างรายได้จากการที่มีแหล่งท่องเที่ยว การค้าขาย การให้บริการทั้งด้านอาหาร ที่พักรถยนต์โดยสารรับส่งนักท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองของที่ระลึก และอื่น ๆ แก่นักท่องเที่ยว นักทัศนาจรทั้งชาวไทยและต่างประเทศทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

7) เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อยแบ่งการปกครองเป็น 6 ชุมชน ได้แก่

1. ชุมชนตลาด
2. ชุมชนสถานีรถไฟ
3. ชุมชนน้ำตก
4. ชุมชนเขาโทน
5. ชุมชนปากแซง
6. ชุมชนอนามัย

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ทำสวน

ส่วนใหญ่ประชาชนจะทำสวนส้มโอ ซึ่งมีประมาณ 6 ครัวเรือน พื้นที่ในการทำสวนส้มโอประมาณ 60 ไร่

ทำไร่

ประชาชนส่วนใหญ่ทำไร่มะเขือ ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง โดยคิดเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการเพาะปลูกเฉลี่ย ไร่ละ 30 ของพื้นที่ทั้งหมด

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำที่ใช้จะมีด้วยกัน 2 แหล่งคือ

1. แม่น้ำแควน้อย
2. น้ำตกไทรโยคน้อย

โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะได้น้ำเพื่ออุปโภคและบริโภคจากแม่น้ำแควน้อย เนื่องจากมีน้ำเพียงพอ แต่น้ำตกไทรโยคน้อยแห้งแล้งไม่สามารถนำน้ำมาใช้ได้

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลใช้น้ำประปาที่ผลิตจากกิจการประปาของเทศบาล ตำบลน้ำตกไทรโยคซึ่งสูบมาจากแม่น้ำแควน้อย ซึ่งมีหอดักประปาจำนวน 2 แห่ง คือ บริเวณตลาดสด ซึ่งจะใช้เฉพาะโซนชุมชนที่อยู่ตอนบน คือชุมชนน้ำตก ชุมชนตลาด ชุมชนสถานีรถไฟ และชุมชนเขาโทนบางส่วน และหอดักบริเวณศาลเจ้าพ่อเขาโทนจะจ่ายน้ำให้แก่ ชุมชนเขาโทนบางส่วน ชุมชนอนามัย และชุมชนปากแซง

8) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คริสต์ และอิสลาม ตามลำดับ โดยมีวัดจำนวน 3 แห่ง คือ

1. วัดน้ำตก ซึ่งเป็นวัดประจำอำเภอ
2. วัดเกาะเจริญสุขาราม
3. และสำนักสงฆ์ในไร่

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีที่สำคัญๆของชาวเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย คือ

1. ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
2. ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ
3. ประเพณีสงกรานต์
4. ประเพณีลอยกระทง

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาล้าน

1. น้ำหมักชีวภาพ
2. ผลิตน้ำยาล้างจาน
3. การถนอมอาหาร เช่น ดองหน่อไม้ นำผลไม้มาแช่อิ่ม กล้าวฉาบ ใส่อั่ว หมูฝอย

หมูแดดเดียว

4. การสานตะกร้า

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ก็จะเป็น กล้วยฉาบ เผือกฉาบ มะขามป้อมแช่อิ่ม มะขามยักษ์แช่อิ่ม หน่อไม้ต้ม หน่อไม้แห้ง ใส่อั่ว หมูพะโล้เด็ดเดียว

9) ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญมีอยู่ 2 แหล่ง คือ แม่น้ำแคว และน้ำตกไพรโยคน้อย

9.2 ป่าไม้

พื้นที่เขตเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อยส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติไพรโยค จะเป็นป่าเบญจพรรณ มีไม้หลากหลายชนิด เป็นป่าที่มีพรรณไม้เด่น 5 ชนิด ตามความหมายของคำว่า “เบญจจะ” คือ ห้า ได้แก่ ไม้สัก มะค่า แดง ประดู่ และชิงชัน พบป่าชนิดนี้ในบริเวณที่มีฤดูกาลแบ่งแยกชัดเจน มีช่วงแห้งแล้งยาวนานเกินกว่า 3 เดือน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1,200-1,400 มิลลิเมตรต่อปี ที่ระดับความสูงตั้งแต่ 50-800 เมตรเหนือระดับน้ำทะเล ต้นไม้เกือบทั้งหมดในป่าเบญจพรรณจะผลัดใบในฤดูแล้ง โดยเฉพาะตั้งแต่ปลายเดือนมกราคมถึงเมษายน

9.3 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในเขตเทศบาลนั้นมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว คือ น้ำตกไพรโยคน้อย และเป็นที่ยอมรับกันว่าน้ำตกไพรโยคน้อยมีประวัติความเป็นมาคู่กับชุมชนท่าเสา มาช้านาน ตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงถือว่าเป็นสถานที่ทางประวัติศาสตร์ อีกทั้งมีสถานที่อื่น ๆ อีกที่อยู่ใกล้ ๆ กับน้ำตก ๆ เช่น ถ้ำวังบาดาลซึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ค่ายเชลยศึกที่อยู่ในเขตเทศบาลที่รอกการชุดค้น และประกาศเป็นสถานที่ทางประวัติศาสตร์อีกแห่งจากกรมศิลปากร และยังมีแหล่งชุมชนเก่าแก่ที่รอกการชุดค้นอยู่ตรงสะพานคอนกรีตข้ามไปวังกระแจะ ซึ่งในอนาคตจะพัฒนาเป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยว โดยมีท่าเรือปากแซงที่จะจัดเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจรองรับนักท่องเที่ยวและประชาชนในการใช้พักผ่อนโดยภาพรวมแล้วเทศบาลมีศักยภาพในการท่องเที่ยวสูงพอสมควร

10) โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

10.1 ด้านการเมืองการบริหาร

เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อยได้แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 3 หน่วยงาน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว รายละเอียด ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง

3. กองช่าง

โดยมีจำนวนพนักงานเทศบาล	59	คนแยกเป็น
ข้าราชการประจำ	19	คน
ลูกจ้างประจำ	1	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	3	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	18	คน
พนักงานจ้างเหมารายวัน	18	คน

10.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

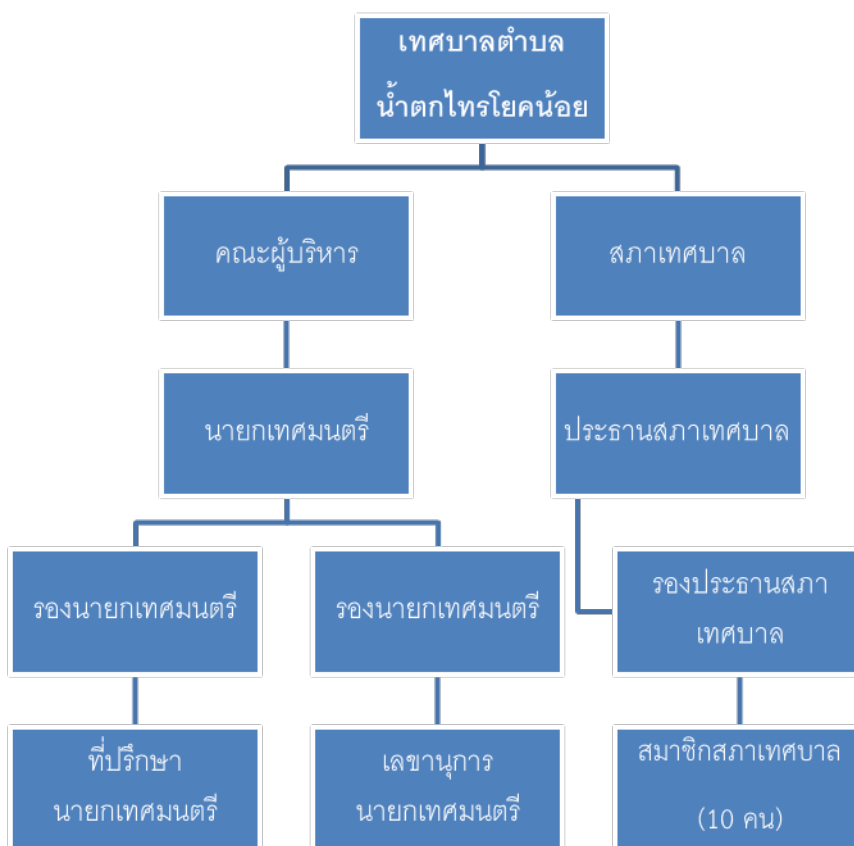
โครงสร้างการบริหาร

การจัดโครงสร้างการบริหารของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยค ประกอบด้วย

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากกาเลือกตั้ง จำนวน 12 คน มีหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมดูแลการบริหารงานฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

นายกเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี 2 คน มีหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังประกอบด้วยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง เป็นผู้ปฏิบัติราชการเพื่อสนองนโยบายฝ่ายการเมืองที่กำหนดไว้เป็นแผนงาน / โครงการ และปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติ ของทางราชการสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด และถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ

แผนผังเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย



คณะนายกเทศมนตรี ประกอบด้วย

1. ด.ต.รักประสงค์	แสนสม	นายกเทศมนตรี
2. นายพีระพงษ์	ศุภจอมชัย	รองนายกเทศมนตรี
3. นายวิเชียร	รอดทับทิม	รองนายกเทศมนตรี
4. พ.อ.จำลอง	ชนะผล	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
5. นายนพคุณ	เหลื่องสอาด	เลขานุการนายกเทศมนตรี

สมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วย

1. นายธานี	สามสี	ประธานสภาเทศบาล
2. นายสุรัชัย	ผลวิชา	รองประธานสภาเทศบาล
3. นายพลเดช	ณ พัทลุง	สมาชิกสภาเทศบาล
4. นายฉัตรมงคล	อยู่นิวาสน์	สมาชิกสภาเทศบาล
5. นายกฤษ	แสงอาทิตย์	สมาชิกสภาเทศบาล
6. นายวัฒน์	บัวการกิจ	สมาชิกสภาเทศบาล
7. นายนรินทร์	อ้นทอง	สมาชิกสภาเทศบาล

8. นายณฤพงค์	บุน्हลี	สมาชิกสภาเทศบาล
9. นางสุมลรัตน์	วงษ์จีน	สมาชิกสภาเทศบาล
10. นางสาวกัลยา	ดีกดี	สมาชิกสภาเทศบาล
11. นางสาวบุญรุ่ง	เทียนเครือ	สมาชิกสภาเทศบาล
12. นางสาวดารณี	เถียรทิน	สมาชิกสภาเทศบาล

10.3 การมีส่วนร่วมของประชาชน

กิจกรรมทางการเมืองและการบริหารที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย มีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล แผนพัฒนา 3 ปี แผนการดำเนินงาน และเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
2. การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล
3. การจัดทำยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ ในการพัฒนาเทศบาล
4. การจัดประชุม การฝึกอบรม ในโครงการที่เทศบาลจัดขึ้น
5. การร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในการพัฒนา และ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลร่วมกับนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล
6. การร่วมกันจัดตั้งชุมชนใน “โครงการบ้านเมืองน่าอยู่”

10.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีศูนย์อำนวยการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ดังนี้

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- รถยนต์ดับเพลิง	1	คัน
- รถบรรทุกน้ำ	2	คัน
- อัตรากำลังเจ้าหน้าที่	2	คน

การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ได้มีโครงการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ชั้น 2 รุ่น จำนวน 50 นาย

2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 และมาตรา 51 ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสำสานนและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุ่ลวง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (Cost-Effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เป็นที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาดูตามเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่จะบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร (งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สามารถนำไปการ

ปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมส่งผลต่อการบริหารแผน และจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (Input Monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (Performance Monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการ นั่นคือ ถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (Monitoring and Evaluation Unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผลตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output, Goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียด ดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์กรส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมหลักฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้า คือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ Intermediate Result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่สามารถวัดได้จริงหรือไม่นอกจากนี้การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

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. การจัดซื้อจัดจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะ วิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสารประชาสัมพันธ์ 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. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชามตินโยบายหรือโครงการของ อปท.
 - 1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
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. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มาใช้บริการจาก 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 แผ่นพับ อินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร

2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ

2.2 อปท. มีการจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น

3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื้อสูท 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 ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
- 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
- 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
- 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและกระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความ

สงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

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

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัว 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

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป ซึ่งในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้อง

การปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว 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
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ

6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
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

การให้บริการที่มีคุณภาพประเมิณนั้น สามารถประเมินได้จากคุณภาพของการบริการ 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 การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

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 และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วัฏปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดย ประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับ ประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควร จัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้อง ดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงาน บริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอไม่ แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วย บริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริม ประสิทธิภาพในการบริการเช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นก็ถูกใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็งานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วยังจะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. **แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย** พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. **กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม** ประชาชนผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม

จะเป็นเครื่องเซ็ดหน้าซูดตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้ก็มีริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ 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 บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงด้อย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนก็มีริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาอย่าได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระท่อรีอรััน อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระท่อรีอรัันเป็นพฤติกรรมที่ต้ออย่างย้งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

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

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักการที่สำคัญคือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน 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

พัฒนา พรหมมณี และคณะ (2563) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อ การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการ ด้านจิตใจนำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการ มาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของ

สินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

- 1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าการโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น
- 1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค
- 1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภค ที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิภพของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

- 2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิภพต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้
- 2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ
- 2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจโดยความ

ยุคิธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ผลิภคณั้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิภคณั้ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที้ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณั้ที้ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และค่านึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที้จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที้ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที้จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที้มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที้ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที้มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที้มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที้วางนโยบายการบริการโดยค่านึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที้เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสััน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

การศึกษาความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากเพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐานได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA)

และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณสุข มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน ซึ่งมีผลการประเมิน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้าน การศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็น ร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35)

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้าน

ตอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร (ร้อยละ 98.20, \bar{X} = 4.91, S.D. = 0.27) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D. = 0.40) งานด้านพัฒนาชุมชน (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D. = 0.43) และงานด้านสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.00, \bar{X} = 4.75, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 4 งาน ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ 4) ภารกิจงานด้านการขออนุญาตตาม พรบ.สาธารณสุขฯ โดยมีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลทับมา จำนวนทั้งหมด 300 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.73) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.74) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.79) และ ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านการขออนุญาตตามพรบ.สาธารณสุขฯ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.82) ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.40

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	ด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด		ด้านการจัดเก็บภาษี		ด้านงานทะเบียนและบัตร		ด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	36.00	17	34.00	21	42.00	10	20.00
หญิง	32	64.00	33	66.00	29	58.00	40	80.00
รวม	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	ด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด		ด้านการจัดเก็บภาษี		ด้านงานทะเบียนและบัตร		ด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.00	0	0.00	6	12.00	1	2.00
ประถมศึกษา	19	38.00	15	30.00	12	24.00	10	20.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	26.00	15	30.00	9	18.00	6	12.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9	18.00	7	14.00	0	0.00	4	8.00
อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00	8	16.00	7	14.00	14	28.00
ปริญญาตรี	8	16.00	5	10.00	16	32.00	15	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.00 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.00 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.34	97.78	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.35	97.07	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.31	98.80	มากที่สุด
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.23	99.07	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.22	99.04	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.91	0.29	98.24	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.24 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 2) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 3) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 4) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

5) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

6) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ

7) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

8) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

9) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

4) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

5) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.74	0.49	94.80	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.80	0.53	96.00	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.40	96.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.69	0.77	93.88	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.80	0.53	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.54	95.97	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.96	0.28	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.28	98.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.48	1.01	89.60	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.86	0.53	97.20	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.41	96.85	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.85	0.41	96.92	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 3) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 4) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
- 5) แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 6) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

7) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 4) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

- 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
- 2) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 3) จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
- 6) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 7) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 8) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.68	0.59	93.60	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.74	0.53	94.80	มากที่สุด
8. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.44	95.95	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
11. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
12. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	96.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.42	95.87	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.68	0.65	93.60	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.46	95.52	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.80	0.43	95.96	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
- 2) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 4) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 5) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 6) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 7) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

8) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

- 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 4) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
 - 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
 - 5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 6) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
 - 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
 - 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - 4) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
 - 5) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.70	0.84	94.00	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.80	0.64	96.00	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.52	95.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.84	0.51	96.80	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.76	0.48	95.20	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	0.56	94.80	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.48	95.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.56	95.20	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.05	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.77	0.47	95.36	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
- 3) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 4) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 5) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 6) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 7) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 4) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
- 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 6) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
- 3) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 5) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 6) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
- 7) จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 8) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม แสดงในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้
 ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นการศึกษา	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านช่องทางการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ค่าร้อยละ ภาพรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ		
	ความ พึง พอใจ	ละ ของ ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ความ พึง พอใจ	ละ ของ ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ความ พึง พอใจ	ละ ของ ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ความ พึง พอใจ	ละ ของ ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ		
1. บริการด้านผู้สูงอายุ และเด็กแรกเกิด	4.89	97.78	4.85	97.07	4.95	99.07	4.95	99.04	4.80	95.96
2. บริการด้านการ จัดเก็บภาษี	4.83	96.51	4.80	95.97	4.92	98.33	4.84	96.85	4.77	95.36
3. บริการด้านงาน ทะเบียนและบัตร	4.80	95.95	4.83	96.50	4.79	95.87	4.78	95.52	4.91	98.24
4. บริการด้านต่อ ใบอนุญาตต่าง ๆ	4.78	95.60	4.79	95.80	4.75	95.00	4.75	95.0%	4.85	96.92
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.82		4.82		4.85		4.83			
ค่าร้อยละของความพึง พอใจ		95.46		96.33		97.07		96.62	4.83	96.62

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ได้แก่ 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย อำเภอไพรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร และ 4) งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ

- 1.งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด จำนวน 50 คน
- 2.งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 50 คน
- 3.งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร จำนวน 50 คน
- 4.งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวน 50 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย อำเภอไพรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล น้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 94.46

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.07

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.62

2. งานบริการด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานบริการด้านงานทะเบียนและบัตร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานบริการด้านต่อใบอนุญาตต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่ และ บทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูล สำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

2. ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ของประชาชน โดยใช้ผลการสำรวจเป็นสารสนเทศที่ครบถ้วนรอบด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และกระบวนการติดตามประเมินผล

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการ สาธารณะของ ท้องถิ่น และดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนิน ไปภายใต้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. **มาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. เข้าถึงจาก http://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/eb1.htm. เข้าถึงเมื่อ 25 สิงหาคม 2566.

ธีรวัฒน์ ชูรัตน์ และ กษิพัฒน์ ลัดตามมณีโรจน์. (2564). **อบต. VS เทศบาลตำบล ต่างกันอย่างไร ?**. เข้าถึงจาก <https://theactive.net/data/get-to-know-subdistrict-administrative-organization-and-municipal-district/> เข้าถึงเมื่อ 29 สิงหาคม 2565

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). **รายงานผลการสำรวจและประเมิน ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลตำบล หนองหญ้าลาด จังหวัดศรีสะเกษ**. เข้าถึงจาก nongyalad-local.go.th/wp-content/uploads/2021/04/ความพึงพอใจเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด-อำเภอกันทรลักษ์.pdf. เข้าถึงเมื่อ 25 สิงหาคม 2566.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). **การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ และเครทซี-มอร์แกน**. วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2562. หน้า 11-28.

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2564). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอดู่ตอง จังหวัดสุพรรณบุรี**. เข้าถึงจาก www.bandon.go.th/รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ.html. เข้าถึงเมื่อ 25 สิงหาคม 2566.

เสรี วรพงษ์. (2562). **การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร**. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2562. หน้า 32- 45.

สำนักงานกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552**. เข้าถึงจาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%B705/%B705-20-9999-update.pdf>. เข้าถึงเมื่อ 28 สิงหาคม 2566.

สำนักงานกฤษฎีกา. พระราชกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. เข้าถึงจาก <http://www.somsaad.go.th/our-news/law/item/459-law-1>. เข้าถึงเมื่อ 25 สิงหาคม 2566.

สำนักงานกฤษฎีกา. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562). เข้าถึงจาก http://www.ops.moc.go.th/more_news.php?cid=437. เข้าถึงเมื่อ 25 สิงหาคม 2566.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2565). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565. เข้าถึงจาก https://thapma.go.th/index/load_data/?doc=20770. เข้าถึงเมื่อ 28 สิงหาคม 2566.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. เข้าถึงจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JIRGS/article/view/228861>. เข้าถึงเมื่อ 28 สิงหาคม 2566

ภาษาต่างประเทศ

Best and Kahn James V. (1993). **Research in Education**. 7 th ed. Boston : Allyn and Bacon. p. 246.

Krejcie Robert V., and Daryle W. Morgan. **Determining Sample Size for Research Activities**, Journal for Education and Psychological Management. November, 1970. 112-197.

Likert, R. (1932). **A Technique for the Measurement of Attitudes**. Archives of Psychology, 140, 1-55.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและเด็กแรกเกิด
ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทยโคก จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทยโคก จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางบริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
11. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ					
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ
และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
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. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร
ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
8. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
11. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
12. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ หอพัก ที่นั่งคอยรับบริการ					
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตต่าง ๆ
ของเทศบาลตำบลน้ำตกโทรโขคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอโทรโขค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกโทรโขคน้อย ตำบลท่าเสา อำเภอโทรโขค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางกรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
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. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล

