

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตก
ไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานประชาสัมพันธ์ 3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ความพึงพอใจงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	18
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	25
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	33
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ตัวแปรที่ศึกษา.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	54
ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	56
ความพึงพอใจด้านงานประชาสัมพันธ์.....	60
ความพึงพอใจด้านงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ).....	64
ความพึงพอใจด้านงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ.....	68
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	71
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการศึกษา	74
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	76
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	54
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	55
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	56
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานประชาสัมพันธ์.....	60
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ).....	64
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ.....	68
7	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	72

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย อำเภอไพรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย อำเภอไพรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1)งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2)งานประชาสัมพันธ์ 3)งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) 4)งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 งาน คือ 1)งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 50 คน 2)งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 50 คน 3)งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) จำนวน 50 คน 4)งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ จำนวน 50 คน

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

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศีลธรรม อารมณ์ สังคม
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

2) งานประชาสัมพันธ์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
2. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
3. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ
4. ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
5. ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
 13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
 14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
 16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ
 17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
 19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
 20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
 21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ

4) งานด้านไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.97	99.38	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์	4.97	99.46	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)	4.98	99.52	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	4.98	99.57	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.97	99.48	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.39
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.53
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.36
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.65

2. การให้บริการในงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.97
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.47
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.47
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60

3. การให้บริการในงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.52
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.13
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60

4. การให้บริการในงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.47
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.52
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.70

5. การให้บริการในงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.66
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.33
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.70

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายังเป็นรูปธรรม

2. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

4. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

5. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

6. ควรแจ้งเวลาในการเปิด - ปิด น้ำให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่มีความชัดเจน และได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง

7. การพัฒนาคุณภาพน้ำให้สะอาด ปลอดภัย ต่อการใช้งานของชุมชน

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

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

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

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

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมิน ประสิทธิภาพของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดี(good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคม อย่างมีความสงบสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและ สมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลัก คุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กร หรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลัก ความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจาก ระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือ กระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมี ส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทาง ในการเข้ามา มีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดกาผูกขาด ช่วยให้เกิด ความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจ ปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่อง ในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึด หลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อ ศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมิน ในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการ ต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการการประเมินให้ ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถ ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและ การริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน คือ

- 1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 2) งานประชาสัมพันธ์
- 3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)
- 4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 3,953 คน

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

- | | | |
|---|-------|-------|
| 1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | จำนวน | 50 คน |
| 2) งานประชาสัมพันธ์ | จำนวน | 50 คน |
| 3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) | จำนวน | 50 คน |
| 4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ | จำนวน | 50 คน |

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน คือ 1)งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2)งานประชาสัมพันธ์ 3)งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4)งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการเทศบาลตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน คือ 1)งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2)งานประชาสัมพันธ์ 3)งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) และ 4)งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

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

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย จังหวัดกาญจนบุรี

1.1 ด้านกายภาพ

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 เขื่อนเขาอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แม่น้ำแควน้อย

รวมมีพื้นที่ประมาณ 10.33 ตารางกิโลเมตรอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยค 22 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดกาญจนบุรี 62 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ 210 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบเชิงเขา ลักษณะโดยทั่วไปเป็นทิวเขาสลับซับซ้อนตั้งแต่เหนือจรดใต้ ส่วนพื้นที่ราบเชิงเขาเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ไม้หวงห้ามมีค่าทรัพยากรธรรมชาติและป่าไผ่ปกคลุมโดยทั่วไป มีลำห้วย ลำธารและพุน้ำตามธรรมชาติไหลลัดเลาะไปตามป่าเขาโดยมีแม่น้ำแควน้อยซึ่งเปรียบเสมือนสายธารแห่งชีวิตของชาวไทรโยค ลัดเลาะไปตามพื้นที่ตั้งแต่เหนือจรดใต้ยาวประมาณ 120 กิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้ และเป็นเขตความรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติไทรโยค

ลักษณะภูมิอากาศ

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

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

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในเขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สามารถใช้ในการผลิตน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างพอเพียงและยังสามารถนำมาใช้ในการเกษตรได้เป็นอย่างดีซึ่งประกอบด้วย แม่น้ำแควน้อย ไหลผ่านอำเภอสังขละบุรี อำเภอทองผาภูมิ อำเภอไทรโยค และอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ก่อนไหลบรรจบกับแม่น้ำแควใหญ่ที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีการแบ่งชุมชน โดยแต่ละชุมชนจะมีการปกครองในชุมชนของตนเองในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน จำนวน 6 ชุมชน ได้แก่

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

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

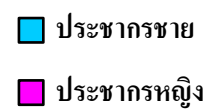
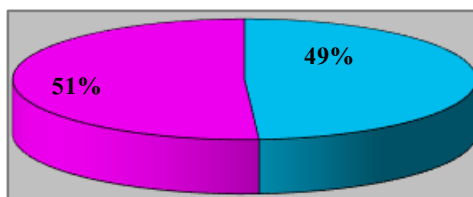
1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลมีทั้งสิ้น จำนวน 3,953 คน และมีประชากรแฝงซึ่งเป็นชาวรามัญ และชาวพม่า ซึ่งในปัจจุบันยังไม่สามารถสำรวจจำนวนเป็นที่แน่นอนได้เนื่องจากมีการย้ายเข้า-ย้ายออกโดยยังไม่มีการควบคุม

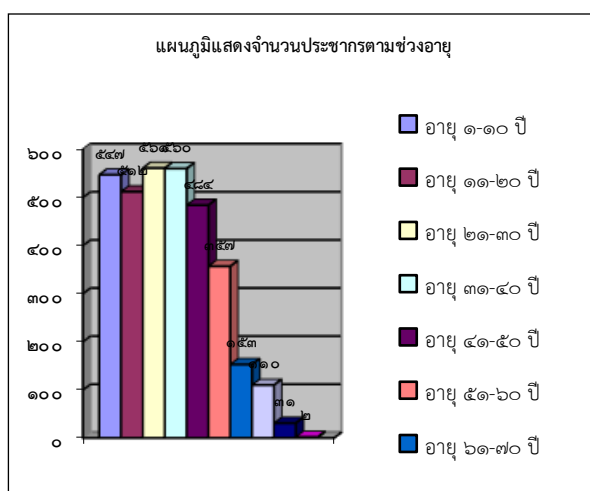
ชื่อ	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย	1,944	2,009	3,953

แผนภูมิแสดงจำนวนประชากรแยก ชาย - หญิง



1.2 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
เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย	1,594	693	554	536	592	565	425	340	135	60	11



1.4 สภาพทางสังคม

1.4.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีโรงเรียนทั้งหมด จำนวน 3 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลไทรโยค สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา โรงเรียนไทรโยคน้อยวิทยา สังกัดกรมสามัญศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน

ตารางแสดงรายละเอียดการศึกษา

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

1.4.2 สาธารณสุข

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

1.4.3 อาชญากรรม

ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย มีป้อมจุดตรวจท่าเสา จำนวน 1 ป้อม และเป็นพื้นที่ที่ยังมีการก่ออาชญากรรมค่อนข้างน้อยมาก ไม่เคยมีเหตุรุนแรง เช่น การลักทรัพย์ และการทะเลาะวิวาท แต่ไม่บ่อยครั้ง

1.4.4 ยาเสพติด

ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ถือว่าเป็นพื้นที่ทางผ่านระหว่างแนวชายแดน ซึ่งเป็นพื้นที่ขนยาเสพติด จึงทำให้มีปัญหาด้านยาเสพติดบ้างบางส่วน

1.4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยมีประชากรเป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการทุพพลภาพ ผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ดังรายละเอียดดังนี้

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

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การเดินทางมายังเทศบาลน้ำตกไพรโยคน้อยสามารถเดินทางได้ทั้งหมด 3 เส้นทาง
ดังนี้ คือ

1. ทางรถยนต์ประจำทาง และรถยนต์ส่วนบุคคล ตามเส้นทางหมายเลข 323 ระยะทาง
จากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ถึงเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ประมาณ 62 กิโลเมตร

ตารางการเดินรถสายกาญจนบุรี-ทองผาภูมิ

ต้นทาง	ออก
กาญจนบุรี	9.40
กาญจนบุรี	11.00
กาญจนบุรี	12.20
กาญจนบุรี	13.40
กาญจนบุรี	15.00
กาญจนบุรี	17.30

ตารางการเดินรถสายทองผาภูมิ - กาญจนบุรี

ชื่อเส้นทาง	ออก
ทองผาภูมิ	6.00
ทองผาภูมิ	7.30
ทองผาภูมิ	9.00
ทองผาภูมิ	10.30
ทองผาภูมิ	12.00
ทองผาภูมิ	14.00



2. ทางรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทย จากสถานีรถไฟบางกอกน้อยถึง สถานีรถไฟน้ำตกซึ่งแยกจากทางรถไฟสายใต้ที่ชุมทางหนองปลาตูกอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผ่าน อำเภอนครชัยศรี อำเภอนครสวรรค์ อำเภอนครสวรรค์ และอำเภอนครสวรรค์ สู่ระยะทางที่สถานีน้ำตก ตำบลท่าเสา

ตารางรถไฟ กรุงเทพฯ – กาญจนบุรี – น้ำตก แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. ธรรมดา (นั่งจากสถานีรถไฟกรุงเทพ ธนบุรี)

อัตราค่าโดยสาร ผู้ใหญ่ คนละ 39 บาท ผู้มีสิทธิลดครึ่งราคา คนละ 20 บาท ผู้มีสิทธิลดครึ่งราคา เช่น เด็กที่สูงเกิน 100 ซม. แต่ไม่เกิน 150 ซม.

- พระภิกษุ สามเณร ในศาสนาพุทธ หรือนักบุญในศาสนาอิสลาม ศาสนาคริสต์ (ตามระเบียบ ที่การรถไฟฯ กำหนดคุณสมบัติไว้)

- ทหารในเครื่องแบบและผู้ที่ได้รับเหรียญ สช.,สย.,รชด.,ชัยสมรภูมิ,วณ.,สจ.,สอ.,กท.,ชทก.,กพส.,กสช., ทบส.,มพย.

- ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) สัญชาติไทย ลดให้ 60% เฉพาะค่าโดยสารค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เต็มราคา (1 มิถุนายน - 30 กันยายน ของทุกปี)

- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ลดให้ 20% เฉพาะค่าโดยสารชั้นสามนั่งธรรมดา ค่าธรรมเนียมอื่น เต็มราคา (1 มิถุนายน - 30 กันยายน ของทุกปี)

ตารางการเดินรถ ขาไป สถานีรถไฟธนบุรี – สถานีรถไฟน้ำตก มีขบวนรถวันละ 2 เที่ยว ดังนี้

1. **ขบวนที่ 257** ออกจากสถานีรถไฟธนบุรีเวลา 07.45 น. ถึงสถานีรถไฟน้ำตกเวลา 12.20 น. (4 ชม. 35 นาที)

2. **ขบวนที่ 259** ออกจากสถานีรถไฟธนบุรีเวลา 13.55 น. ถึงสถานีรถไฟน้ำตกเวลา 18.30 น. (4 ชม. 35 นาที)

ตารางที่แสดงตารางเดินรถไฟสายธนบุรี-สถานีน้ำตก

ขบวนรถไฟ เฉพาะชั้น 3	ขบวน 257		ขบวน 259	
	ออก	มาถึง	ออก	มาถึง
กรุงเทพฯ (ธนบุรี)	07:45		13:55	
ตลิ่งชัน	07:59		14:10	
ศาลายา	08:16		14:24	
นครปฐม	08:53		14:54	
หนองปลาตูก	09:15		15:11	
ท่าเรือน้อย	09:50		15:47	
ท่าเรือน้อย	09:50		15:47	
กาญจนบุรี	10:45		16:19	
สะพานข้ามแม่น้ำแคว	10:55		16:26	
วังเย็น	11:15		17:03	
บ้านเก่า	11:23		17:20	

ท่ากิเลน	11:37		17:33	
ถ้ำกระแซ	11:41		17:51	
วังโพธิ์	18:01		18:01	
เกาะมงามงคล	12:05		18:13	
น้ำตก		12:20		18:30

ขากลับ สถานีรถไฟน้ำตก - สถานีรถไฟธนบุรี มีขบวนรถวันละ 2 เที่ยว ดังนี้

1. **ขบวนที่ 260** ออกจากสถานีรถไฟน้ำตกเวลา 05.20 น. ถึงสถานีรถไฟธนบุรีเวลา 10.10 น. (4 ชม. 50 นาที)

2. **ขบวนที่ 258** ออกจากสถานีรถไฟน้ำตกเวลา 12.50 น. ถึงสถานีรถไฟธนบุรีเวลา 17.35 น. (4 ชม. 45 นาที)

ตารางที่ 1.49 แสดงตารางเดินรถไฟสายสถานีน้ำตก - สถานีธนบุรี

ขบวนรถไฟ เฉพาะชั้น 3	ขบวน 260		ขบวน 258	
	ออก	มาถึง	ออก	มาถึง
น้ำตก	05:20		12:50	
เกาะมงามงคล	05:35		13:02	
วังโพธิ์	05:46		13:15	
ถ้ำกระแซ	05:57		13:27	
บ้านเก่า	06:14		13:43	
วังเย็น	06:28		13:56	
สะพานข้ามแม่น้ำแคว	06:45		14:12	
กาญจนบุรี	07:12		14:36	
ท่าเรือน้อย	07:19		14:44	
ท่าเรือน้อย	07:51		15:16	
หนองปลาตุก	08:33		15:52	
นครปฐม	09:01		16:28	
ศาลายา	09:39		17:03	
ตลิ่งชัน	09:55		17:22	
18:30	18:30	18:30	18:30	18:30

2. **ขบวนพิเศษ ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (นั่งจากสถานีรถไฟกรุงเทพ หัวลำโพง)**

อัตราค่าบริการ

- รถนั่งธรรมดาชั้น 3
- ผู้ใหญ่/เด็ก คนละ 120 บาท
- รถนั่งปรับอากาศ ชั้น 2
- ผู้ใหญ่/เด็ก คนละ 240 บาท

กำหนดการนั่งรถไฟเที่ยวน้ำตกไทรโยคน้อย

ขบวนพิเศษ ทุกวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (นั่งจากสถานีรถไฟ
กรุงเทพ หัวลำโพง)

06:30 เดินทางจากสถานีกรุงเทพ

07:40 ถึงสถานีนครปฐม นมัสการองค์ปฐมเจดีย์ เดินช้อปปิ้งได้ 40 นาที

08:20 รถไฟออกจากสถานีนครปฐม

09:35 ถึงสะพานข้ามแม่น้ำแคว จอดให้ลงถ่ายรูป

10:00 ออกจากสะพานข้ามแม่น้ำแคว

11:00 ถึงถ้ำกระแซะ ชมเส้นทางสายประวัติศาสตร์

11:30 ถึงน้ำตกไทรน้อย จอดให้เล่น 3 ชั่วโมง

14:25 ออกจากน้ำตก แวะชมอุทยานทหารพันมิตร

16:53 พร้อมกันที่สถานีกาญจนบุรี เพื่อกลับ กทม

19:25 ถึงสถานีกรุงเทพโดยสวัสดิภาพ

3. ทางเรือหรือแพโดยล่องจากแม่น้ำแม่กลองขึ้นมาตามแม่น้ำแควน้อยขึ้นมาถึงท่าเรือปากแซง ซึ่งสามารถเที่ยวชมธรรมชาติความสวยงามของสองฝั่งแม่น้ำ จนถึงอำเภอทองผาภูมิ แต่ส่วนใหญ่ทางเรือหรือทางแพจะเป็นการท่องเที่ยวชมธรรมชาติมากกว่าการใช้เป็นการโดยสาร
การไฟฟ้า

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

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

โทรศัพท์

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

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

ในพื้นที่เทศบาลมีที่ทำการไปรษณีย์สาขา จำนวน 1 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ชุมชนอนามัย ใกล้กับร้าน ข.ดิจิตอล ติดถนนแสงชูโต 323 มีการส่งและแจกวันละ 1 ครั้ง เวลาทำการ 08.30-16.00 น. และมีขนส่งเอกชน J&T จำนวน 2 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับไปรษณีย์ แฟลช จำนวน 1 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้บ่อมตำรวจทางเข้าตลาด

การเงินการธนาคาร

ในพื้นที่เทศบาลมีธนาคาร จำนวน 2 แห่ง คือ

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาไทรโยค
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไทรโยค

1.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

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

การบริการ

ด้านการบริการก็จะเป็นร้านเสริมสวย ร้านซ่อมรถยนต์ ร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์ โดยรวมแล้วก็มีอยู่ประมาณ 100 ราย

การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยเป็นย่านธุรกิจการค้า พาณิชยกรรม ธุรกิจการท่องเที่ยวยุทธศาสตร์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย และการบริการรับจ้างต่างๆ ซึ่งในเขตเทศบาล มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามหลายแห่งด้วยกัน เช่น น้ำตกไทรโยคน้อยที่สวยงามและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันทั้งในประเทศและต่างประเทศมีท่าจอดเรือปากแซงสำหรับจอดเรือและแพรับส่งนักท่องเที่ยวที่ล่องแพเที่ยวชมความสวยงามของสองฝั่งแม่น้ำแควน้อย รวมทั้งมีถ้ำต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้รับการสำรวจและประกาศให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ทางประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจซึ่งเคยเป็นค่ายเชลยศึกชาวต่างชาติในสมัยก่อนล้วนอยู่ในเขตเทศบาลซึ่งอีกไม่นานคงได้รับการประกาศให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ และพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ทางประวัติศาสตร์ต่อไป

อีกทั้งเทศบาลฯ เป็นทางผ่านในการเดินทางต่อไปยังอำเภอทองผาภูมิ อำเภอสังขละบุรี ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวอีกมากมาย จะเห็นได้ว่าประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลสามารถสร้างรายได้จากการที่มีแหล่งท่องเที่ยว การค้าขาย การให้บริการทั้งด้านอาหาร ที่พัก รถยนต์โดยสารรับส่งนักท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองของที่ระลึก และอื่น ๆ แก่

นักท่องเที่ยว นักทัศนอาจรทั้งชาวไทยและต่างประเทศทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยแบ่งการปกครองเป็น 6 ชุมชน ได้แก่

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

ข้อมูลด้านการเกษตร

ทำสวน

ส่วนใหญ่ประชาชนจะทำสวนส้มโอ ซึ่งมีประมาณ 6 ครัวเรือน พื้นที่ในการทำสวนส้มโอประมาณ 60 ไร่

ทำไร่

ประชาชนส่วนใหญ่ทำไร่มะเขือ ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง โดยคิดเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการเพาะปลูกเฉลี่ย ร้อยละ 30 ของพื้นที่ทั้งหมด

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำที่ใช้จะมีด้วยกัน 2 แหล่งคือ

1. แม่น้ำแควน้อย
2. น้ำตกไทรโยคน้อย

โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะได้น้ำเพื่ออุปโภคและบริโภคจากแม่น้ำแควน้อย เนื่องจากมีน้ำเพียงพอ แต่น้ำตกไทรโยคน้อยแห้งแล้งไม่สามารถนำน้ำมาใช้ได้

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลใช้น้ำประปาที่ผลิตจากกิจการประปาของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคซึ่งสูบน้ำจากแม่น้ำแควน้อย ซึ่งมีห้องจ่ายประปาจำนวน 2 แห่ง คือ บริเวณตลาดสด ซึ่งจะใช้เฉพาะโซนชุมชนที่อยู่ตอนบน คือชุมชนน้ำตก ชุมชนตลาด ชุมชนสถานีรถไฟ และชุมชนเขาโทนบางส่วน และห้องจ่ายบริเวณศาลเจ้าพ่อเขาโทนจะจ่ายน้ำให้แก่ ชุมชนเขาโทนบางส่วน ชุมชนอนามัย และชุมชนปากแซง

1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ คริส และอิสลาม ตามลำดับ โดยมีวัดจำนวน 3

แห่ง คือ

1. วัดน้ำตก ซึ่งเป็นวัดประจำอำเภอ
2. วัดเกาะเจริญสุขาราม
3. วัดท่าเสา

ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีที่สำคัญๆของชาวเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย คือ

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

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. น้ำหมักชีวภาพ
2. ผลิตภัณฑ์ล้างจาน
3. การถนอมอาหาร เช่น ดอกหน่อไม้ นำผลไม้มาแช่อิ่ม กล้าฉาบ ใส่อั่ว หมูฝอย หมูแดดเดียว
4. การสานตะกร้า

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ก็จะเป็น กล้าฉาบ เผือกฉาบ มะขามป้อมแช่อิ่ม มะขามยักษ์แช่อิ่ม หน่อไม้ต้ม หน่อไม้แห้ง ใส่อั่ว หมูพะไลแดดเดียว

1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญมีอยู่ 2 แหล่ง คือ แม่น้ำแคว และน้ำตกไพรโยคน้อย

ป่าไม้

พื้นที่เขตเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อยส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติไพรโยค จะเป็นป่าเบญจพรรณมีไม้หลากหลายชนิดเป็นป่าที่มีพรรณไม้เด่น 5 ชนิดตามความหมายของคำว่า “เบญจจะ” คือ ห้า ได้แก่ ไม้สัก มะค่า แดง ประดู่ และชิงชัน พบป่าชนิดนี้ในบริเวณที่มีฤดูกาลแบ่งแยกชัดเจน มีช่วงแห้งแล้งยาวนานเกินกว่า 3 เดือน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1,200-1,400 มิลลิเมตร ต่อปี ที่ระดับความสูงตั้งแต่ 50-800 เมตรเหนือระดับน้ำทะเล ต้นไม้เกือบทั้งหมดในป่าเบญจพรรณจะผลัดใบในฤดูแล้ง โดยเฉพาะตั้งแต่ปลายเดือนมกราคมถึงเมษายน

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในเขตเทศบาลนั้นมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว คือ น้ำตกไทรโยคน้อย และเป็นที่ทราบกันว่าน้ำตกไทรโยคน้อยมีประวัติความเป็นมาคู่กับชุมชนท่าเสา มาช้านาน ตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงถือว่าเป็นสถานที่ทางประวัติศาสตร์ อีกทั้งมีสถานที่อื่น ๆ อีกที่อยู่ใกล้ ๆ กับน้ำตก ๆ เช่น ถ้ำวังบาดาลซึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ค่ายเชลยศึกที่อยู่ในเขตเทศบาลที่รอกการชูดค้น และประกาศเป็นสถานที่ทางประวัติศาสตร์อีกแห่งจากกรมศิลปากร และยังมีแหล่งชุมชนเก่าแก่ที่รอกการชูดค้นอยู่ตรงสะพานคอนกรีตข้ามไปวังกระแจะ ซึ่งในอนาคตจะพัฒนาเป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยว โดยมีท่าเรือปากแฉงที่จะจัดเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจรองรับนักท่องเที่ยวและประชาชนในการใช้พักผ่อนโดยภาพรวมแล้วเทศบาลมีศักยภาพในการท่องเที่ยวสูงพอสมควร

2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

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

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

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

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

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

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

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

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

งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสารบรรณ
2. งานอำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสาร
3. งานบริหารงานบุคคล
4. งานเลือกตั้ง
5. งานระเบียบข้อบังคับการประชุม
6. งานการประชุม
7. งานอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
8. งานติดตามผลการปฏิบัติ
9. งานตามมติสภาเทศบาล
10. งานเลือกตั้ง
11. งานข้อมูลการเลือกตั้ง
12. งานชุมชนสัมพันธ์
13. งานรักษาความสงบเรียบร้อย
14. งานสนับสนุนและบริการ
15. งานอำนวยความสะดวก
16. งานป้องกัน
17. งานช่วยเหลือฟื้นฟู
18. งานกู้ภัย

งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

งานตรวจสอบภายใน

งานทะเบียนและบัตร

กองคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียน รับ - จ่าย เงินงบประมาณงานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน เทศบาล รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่างๆ การเบิกตัดปีการขยายเวลาเบิก จ่ายงบประมาณการหักภาษี และนำส่งรายการเงินคงเหลือประจำการรับและจ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาล การยืมเงินทดลองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและใบเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้การพัฒนารายได้การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานรับเงิน - เบิกจ่ายเงิน
2. งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
3. งานเก็บรักษาเงิน

งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานการบัญชี
2. งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
3. งานงบการเงินและงบทดลอง
4. งานงบแสดงฐานะทางการเงิน

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
2. งานพัสดุ
3. งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

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

งานก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

งานประสานและสาธารณูปโภค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

งานผังเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสำรวจและแผนที่
2. งานวางผังพัฒนาเมือง

กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษา และพัฒนาการศึกษา ทั้ง การศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่นการจัดการ การศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยมีงานธุรการ งานการ

เจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา และงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในมีดังนี้

งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุข และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีหัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

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

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผน
2. งานจัดทำงบประมาณ
3. งานประชาสัมพันธ์

ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานนิติการ
2. งานธุรการกองวิชาการและแผนงาน

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

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

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

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

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

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี่จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

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

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

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

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะ

ถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

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

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

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

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. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

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

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

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

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ

1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ

1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชาคมตตินโยบายหรือโครงการของ 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. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มาใช้บริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพ

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. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น

3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

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

3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
- 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
- 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
- 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
- 1.5 ความไว้วางใจเชื่อใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันทั่วทั้ง
- 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/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขต

พื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองของความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น 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 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

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

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

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

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

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

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

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

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

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

หลักการบริการเป็นเลิศ

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

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้

11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

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

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

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 และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บริการ โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลือกสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยใน การบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายาม ใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็น การให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการ ที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตาม ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะ ที่สำคัญ

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

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

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

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

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

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

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ใ่วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง 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 เสียงต้อยดังกร้อ แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาอย่าได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระทือร้อน อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระทือร้อนเป็นพฤติกรรมที่ตื้ออย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ให้บริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่าเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะ

จะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม
 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย
 น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

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

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

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

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

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

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

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

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

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

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

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

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่ามีการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

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

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาคความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

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

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสีหิ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

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

บริการ 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

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

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

ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

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

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นารีรัตน์ ชูอัชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตก ไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน คือ 1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานประชาสัมพันธ์ 3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) 4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	จำนวน	3,953 คน
2) งานประชาสัมพันธ์	จำนวน	3,953 คน
3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)	จำนวน	3,953 คน
4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	จำนวน	3,953 คน

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

1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	จำนวน	50 คน
2) งานประชาสัมพันธ์	จำนวน	50 คน
3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)	จำนวน	50 คน
4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	จำนวน	50 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

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

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

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

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

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

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

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

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$$\frac{\sum R}{N} \text{ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N \text{ แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

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

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. ความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์
4. ความพึงพอใจงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)
5. ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)		งานประชาสัมพันธ์		งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)		งานไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	30.00	14	28.00	22	44.00	14	28.00
หญิง	35	70.00	36	72.00	28	56.00	36	72.00
รวม	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานประชาสัมพันธ์ เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	งานบริการ							
	งานส่งเสริม การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก)		งานประชาสัมพันธ์		งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)		งานไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	5	10.00	8	16.00	4	8.00	15	30.00
ประถมศึกษา	6	12.00	5	10.00	6	12.00	10	20.00
มัธยมศึกษา ตอนต้น	8	16.00	12	24.00	11	22.00	11	22.00
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	10	20.00	4	8.00	15	30.00	5	10.00
อนุปริญญา/ปวส.	2	4.00	1	2.00	3	6.00	4	8.00
ปริญญาตรี	12	24.00	9	18.00	10	20.00	2	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	14.00	11	22.00	1	2.00	3	6.00
รวม	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานประชาสัมพันธ์ สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.00 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 8.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ สำเร็จการศึกษา ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.00 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และ ระดับปริญญาตรี 4.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึง พอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.22	98.97	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.16	99.47	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษา ให้แก่เด็กเล็ก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก	4.92	0.40	98.40	มากที่สุด
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.16	99.47	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึง พอใจ
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย	4.96	0.20	99.20	
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน	4.96	0.20	99.20	
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.97	0.17	99.38	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา

ศีลธรรม อารมณ์ สังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 7) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.47 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

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

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.47 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ6) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ6) ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประชาสัมพันธ์ แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานประชาสัมพันธ์

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
2. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
3. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5. ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.98	0.11	99.52	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.11	99.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.20	99.13	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.13	99.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.97	0.14	99.46	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.52 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์

เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ6) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 7) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในสาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.16	99.47	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่องานดำเนินการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.15	99.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.11	99.70	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.98	0.15	99.52	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 6) สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.47 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

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

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- และ 4) ถึงขณะนี้จำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้
 ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของ ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.98	0.05	99.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.18	99.33	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.08	99.70	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.98	0.11	99.57	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6) คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 7) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 6) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และด้านความสะอาด

3) ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตก ไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. ความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.95	4.98	4.97	4.98
2. ความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์	4.98	4.98	4.96	4.98
3. ความพึงพอใจงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)	4.97	4.97	4.98	4.99
4. ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	4.98	4.98	4.97	4.99
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.97	4.98	4.97	4.98
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	99.39	99.53	99.36	99.65
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.53 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.97	99.38	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์	4.97	99.46	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)	4.98	99.52	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	4.98	99.57	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.97	99.48	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจงานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 2) งานประชาสัมพันธ์
- 3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)
- 4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

- | | |
|---|-------------|
| 1) งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | จำนวน 50 คน |
| 2) งานประชาสัมพันธ์ | จำนวน 50 คน |
| 3) งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) | จำนวน 50 คน |
| 4) งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ | จำนวน 50 คน |

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกันยายน พ.ศ. 2565

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

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

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.39
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.98 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.53
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.36
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.98 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.65

2. งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.97
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.47
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.47
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60

3. งานประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.52
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.13
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60

4. งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.47
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.52
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.70

5. งานไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.66
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.33
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.70

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

6. ควรแจ้งเวลาในการเปิด - ปิด น้ำให้แก่ประชาชนในพื้นที่ให้มีความชัดเจน และได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง

7. การพัฒนาคุณภาพน้ำให้สะอาด ปลอดภัย ต่อการใช้งานของชุมชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ					
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน					
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ					
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม					
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก					
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก					
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก					
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน					
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก					
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย					
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน					
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานประชาสัมพันธ์
ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร					
2. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร					
3. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ					
4. ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
5. ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะ)
ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ					
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย					
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่					
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย					
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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).....

ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด					
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง