



โครงการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง
อำเภอศรีวิไล
จังหวัดบึงกาฬ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม
มหาวิทยาลัยนครพนม
ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม
จังหวัดนครพนม

มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง
อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้รับ	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนน ที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนน เต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยนครพนม -จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจจำนวน 6,244 คน -จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ร้อยละ 96.99 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60 (2) งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.61 (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ

			97.28 (4) งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 97.47 เอกสารหน้า.....ถึงหน้า.....
--	--	--	--

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ก ร คี ก ข า ค ร ั ง นี
มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
วิ ต ถุ ป ร ะ ส ง ค์ เ ฉ พ า ะ คี อ 1)
เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดใน
ที่ ส า ธ า ร ณะ 2) เ พื่ อ ป ร ะ เ มื น ร ะ ด บ
ความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี 3)
เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิ
ก า ร ส ั ง ค ม 4)
เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข
และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4
ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4
งานบริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.99 ($\bar{x}$ = 4.85, S.D. = 0.26)
เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.47 ($\bar{x}$ = 4.87, S.D. =
0 . 2 3) จั ด อ ยู่ ใน ระ ด บ มาก ที่ สุ ด
รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.28 ($\bar{x}$ = 4.86, S.D. = 0.27)
จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.61 ($\bar{x}$ = 4.83, S.D. = 0.28)
จั ด อ ยู่ ใน ระ ด บ มาก ที่ สุ ด
และงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60 ($\bar{x}$ = 4.83, S.D. = 0.27)
จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมา
กที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล
จ ั ง ห วั ด บ ึง ก า พ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล
จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ ความ ต้องการ ของ ประชาชน ผู้มา รับ บริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล นา สะ แบ ง ใน ภาพ รวม อยู่ ใน ระดับ มาก ที่ สุด คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.99 (ได้ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนม โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารบุคลากร ข้าราชการขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล
จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน 2565

สารบัญ

หน้า	
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 กรอบการประเมิน	4
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ	18
2.4	25
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง	35
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	37
3.3 กระบวนการประเมินผล	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	38
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.8 การนำเสนอข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	65
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	66
5.2 สรุปผล	65
5.3 อภิปรายผล	66
5.4 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	69
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมโครงการ	76

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	หน้า 42
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	42
ตารางที่ 3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 9	ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	48
ตารางที่ 14	ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	53
ตารางที่ 19	ระดับความพึงพอใจในการบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	58
ตารางที่ 24	ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)	63
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง	64

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อ ร ท ย ก ก พ ล . 2 5 5 2) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม ซึ่งมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐ และ ะ ร ะ บ บ เ ศ ร ษ ฐ กิ จ โดยหลักการแล้วการบริการสาธารณะย่อมทำประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป

ซึ่งการดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐ และ ะ ร ะ บ บ เ ศ ร ษ ฐ กิ จ โดยการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการป

ปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการ ข อ ง ห นั ว ย ง า น ภ า ค รั ฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ ระบบ บ ร าช ก าร ข อ ง ห ล าย ป ระ เ ท ศ รวบรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบ ง า น ภ า ค รั ฐ ใน ช ว ง ห ล าย ปี ที่ ผ าน มา ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการ ใ ห้ บ ริ ก าร ป ระ ช า ช น (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงาน น ภ า ค รั ฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิริวัช. 2554)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นฐานที่มีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้ง ใน ด ำ น เ ต ร ช ร ฐ กิ จ ส ัง ค ม แ ล ะ วั ธ น ธิ ร ร ม โดยมีพันธกิจที่ต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ค ุ ม ค ร อ ง ดู แล และบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บ ำ รุง ร ัก ษ า ศิ ล ปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น แ ล ะ วั ธ น ธิ ร ร ม อ ัน ตี ง ำ ม ข อ ง ท ี่ อ ง ถี น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีราม. 2554 : 12-13) ในส่วนของการบริการจัดการองค์การนั้นแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่ง

ส่วนงาน หรือ โครงสร้าง แตกต่าง กัน เช่น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม หรือ ส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวัง ให้ เกิด ความ คล่อง ตัว ใน การ ทำ งาน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนท้องถิ่น

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตรา 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ห ม า ย ค ว า ม ว า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกา นี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่ สอด คล้อง กับ บั ญ ญั ตี ใน ห ม ว ด 5 แล ะ ห ม ว ด 7 ของพระราชกฤษฎีกา นี้และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กร ป ก ค ร อ ง ส ่วน ท ้อง ถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกา ราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ แล ะ มิ ตี ที่ 4 ด้าน การ พั ฒ น า องค์ ก า ร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน มิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงจำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะ เป็นประโยชน์ สำหรับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้กับข้าราชการ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

1)

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดใน ที่สาธารณะ

2)

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

3)

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4)

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

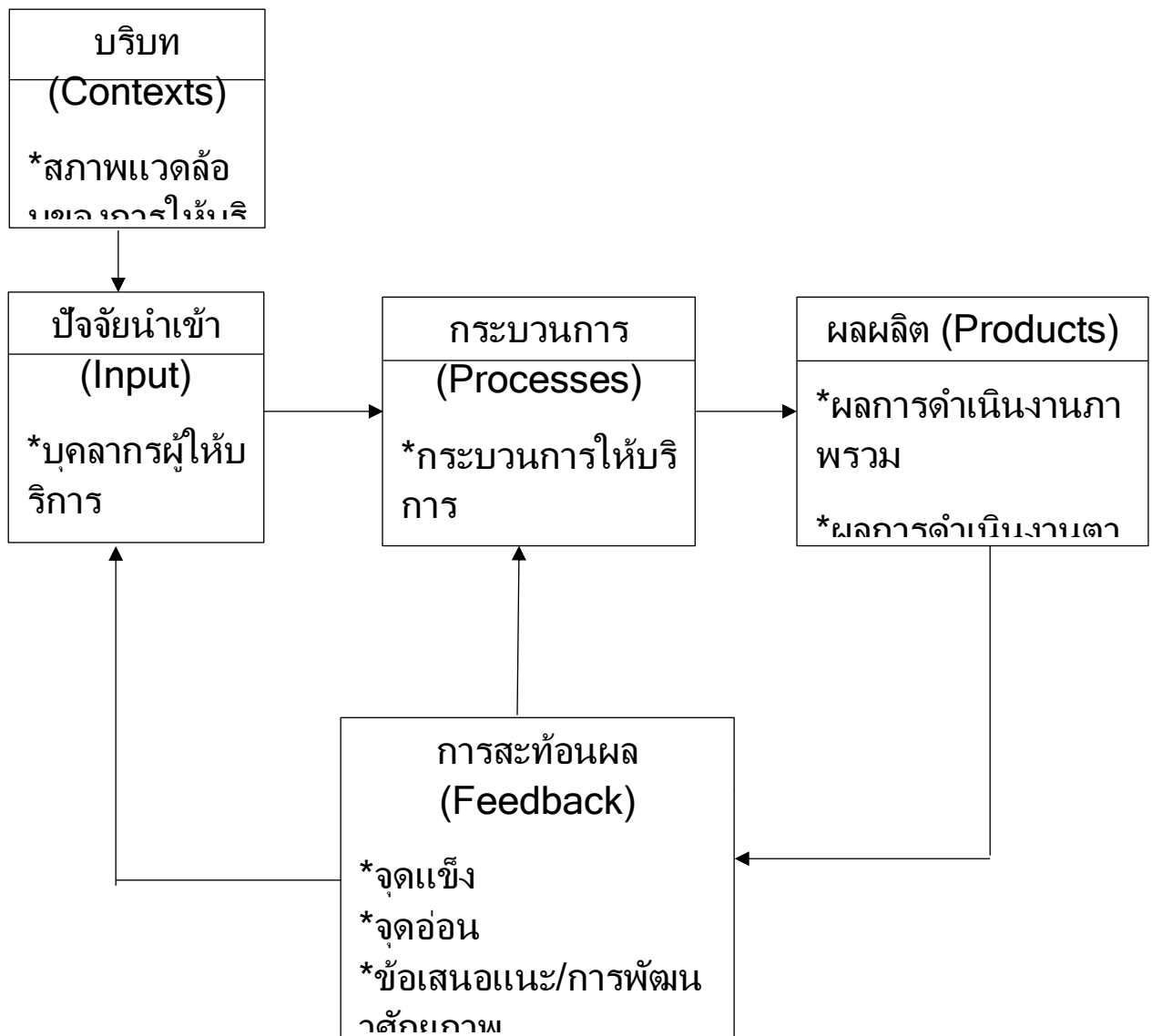
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากร ทั้งสิ้น 6,244 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่ายของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 378 คน

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.

ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ไ ต่ ท ร า บ ร ะ ดั บ ค ว า ม พื ง พ อ ใ จ
ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน
เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้อง
กับความต้องการของประชาชน

3.

สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณา
ความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง
“โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนา
สะแบง” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้ ร ับ บ ริ ก า ร ” ห ม า ย ถึ ง
ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล
จังหวัดบึงกาฬ ประจำปี 2565

2. “ ก า ร ใ ห้ บ ริ ก า ร ” ห ม า ย ถึ ง
การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
นาสะแบง

3. “ ค ว า ม พื ง พ อ ใ จ ” ห ม า ย ถึ ง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาสะแบงใน 4 ด้าน ดังนี้

3. 1) “ ชั น ต อ น ก า ร ใ ห้ บ ริ ก า ร ” ห ม า ย ถึ ง
มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน
มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

3. 2) “ ช อ ง ท า ง ก า ร ใ ห้ บ ริ ก า ร ” ห ม า ย ถึ ง
มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง
บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง
ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. 3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจ หรือ ตรง กับ ความ ต่ อ ง ก า ร มาก น้ อ ย เ พ็ ย ง ใจ โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ อารมณ์รันทน์ เลิศไพบรูด (2554 : 16) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็ จะ เกิด ความ พอ ใจ ช อบ ใจ เกิด เป็น ท ศ น ค ตี ด ้าน บ ว ก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาวะที่ความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชูชัย สมิทธิไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานมิได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจจนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 86) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นจนเกิดเป็นทัศนคติในทางบวกหรือเกิดความชอบใจ โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ ความ สำคัญ กับ ผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองตอบต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นกัน ซึ่ง จิตยาพร เสมอใจ (2550 : 35 - 37) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

1 . ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

1 . 1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership Groups) ได้แก่

- กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เฝื่อนบ้าน เฝื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

- กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มศาสนา อาชีพ สมาคม เป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่า แต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

1 . 2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

1.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น ซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยเป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status Symbol)” ในการทำการตลาด คนต้องการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยกันเช่นกัน

2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษาพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมสินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หัสนั้นรวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลมีจะอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องชี้ถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

2.5 บุคลิกลักษณะแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept)

ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง ค ล ็ อ ย ต ำ ม ผู้ อื่น มี ค ว ำ ม เป็ น ผู้ น ำ ช อ บ ต ่อ ต ำ น หรือปรับตัวได้ดีส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมแตกต่างกัน

3 . ป ัจ จ ัย ต ำ น จิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 2 ประการ คือ

3 . 1 ก ำ ร ก ระ ต ุ้ น เ ร ำ (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน บางก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย ความไม่สะดวก บางก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เ กิ ต จ ำ ก ค ว ำ ม ตี ง เ ค รี ย ด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ค ว ำ ม ต ่อ ง ก ำ ร ต ำ ง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เ พิ ย ง แ ต่ ก ่อ ใ ห้ เ กิ ต ค ว ำ ม ร ู้ สึ ก ตี ง เ ค รี ย ด ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ

3.2 การรับรู้ (Perception) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคคลได้โดยใช้แรงขับเคลื่อน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะหนึ่ง โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

จากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่รวมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิตและพฤติกรรมการซื้อขายของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสบาย หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود, 2545 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการบริการนั้น คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

-

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การที่ผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

-

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ

เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

-

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2 . ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการ นั่นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

-

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่นำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ

เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัว ธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และ ความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ และ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 การปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 283 ได้กำหนดว่า “องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น” ย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (เสนห์ จัยโต. 2556 : 4)

การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กับระดับชุมชนเมืองและชนบท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรณีการปกครองท้องถิ่นระดับชุมชนเมืองและชนบท เขตชุมชนเมืองที่ใดที่มีความเจริญและความพร้อมของรายได้ก็ให้จัดตั้งเทศบาลขึ้น โดยเทศบาลนั้นมี 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยขึ้นอยู่กับสภาพความหนาแน่นชุมชนและรายได้ หรือถ้าเป็นท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็จะเป็นเทศบาลเมือง ถ้าเป็นชุมชนขนาดใหญ่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรก็ยกเป็นเทศบาลนคร

การบริหารงานของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีรูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานอย่างเดียวกัน คือ จะประกอบด้วยสภาเทศบาล ซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหารแล้วแต่กรณี สมาชิกเทศบาล (ส.ท.) จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และสมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธานเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล ส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งมาจากการปกครองส่วนภูมิภาค จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีโดยความเห็นชอบ โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

ของสภาเทศบาล แต่มีข้อสังเกต ว่าหากประชาชนในเขตเทศบาลนั้น “ออกเสียงแสดงประชามติ” ให้เลือกนายกเทศมนตรีโดยตรง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะแต่งตั้งไปตามที่ประชาชนเลือกเขตชนบทนั้น (เขต ที่ ไม่ จัด ตั้ง เทศบาล) จะยกฐานะสภาตำบลเดิมและที่มีรายได้ของตนเองในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี โดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีสมาชิก 2 ประเภท คือ หนึ่ง สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสอง สมาชิกโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล ส่วนคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย กำนันเป็นประธาน (4 ปี แรก) ผู้ใหญ่บ้าน ไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระ 4 ปี ทั้งนี้ “ หลั ก ฎ 4 ปี แรก สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีเพียงประเภทเดียว ” คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สมาชิกโดยตำแหน่งอย่าง กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะหมดสิทธิไป

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาด ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คัดกรองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายส่วนเทศบาลเนื่องจากชุมชนใหญ่กว่า และมีเทศบาล 3 ระดับ อำนาจหน้าที่ก็จะเพิ่มเติมแตกต่างกันไป

2.2.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จากผลของพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินอย่างขนานใหญ่ อันเนื่องมาจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลลงสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดในการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด (สมศักดิ์ ภูริศรศักดิ์ . 2556 : 33 - 34) ปัจจุบันมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,333 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2560)

1. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย และกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริการส่วนท้องถิ่น

ในเรื่องของงานอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องดำเนินการในการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังอาจจัดกิจกรรมในเขตของตนในการให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

การให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหาร ส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม และการจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ทั้งนี้ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท

ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นสากล โดยดุษฎี สุวัณณวิทย์ ยำกร (2 5 5 6 : 7 - 1 9) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การจัดตั้งเทศบาลและโครงสร้างของเทศบาล

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหาร แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น พร้อมกับมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2494 ขึ้นมาและยกเลิกกฎหมายเก่าทั้งหมดโดยได้ปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวมาโดยตลอด ฉบับสุดท้ายที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมคือ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล ตำบล ตามกฎหมายไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้แต่อย่างใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท้องถิ่นที่จะขอจัดตั้งเป็นเทศบาล โดยการจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

-
ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นประกอบ

-
ส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2

มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

- เป็นท้องที่ที่พลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

-

มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายที่กฎหมายกำหนดไว้

- มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งสิ้น 2,441 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 178 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 2,233 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560)

2. การจัดโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 1 2) พ . ศ . 2 5 4 6 ได้กำหนดเรื่องการจัดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ กล่าวคือ การกำหนดให้มีส่วนราชการของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย แต่เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานมีผลต่ออัตรากำลัง ตำแหน่ง และ เงิน เติ น ข อ ง ข้ า ร า ช ก า ร เ ท ศ บ า ล ดังนั้นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงกำหนดให้คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล และกิจการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ดังนั้นการใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในการประกาศกำหนดส่วนราชการของเทศบาล จะต้องพิจารณาจากมาตรฐานทั่วไปที่กระทรวงมหาดไทย โดยคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลประกาศกำหนดไว้ ซึ่งการแบ่งส่วนราชการในเทศบาลมีแนวทาง ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล

2. กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

1) ส่วนราชการที่เป็นสำนัก หรือกอง

(1) การคลัง

(2) การช่าง

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

- (3) การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (4) การศึกษา
- (5) วิชาการและแผน
- (6) การประปา
- (7) การแพทย์
- (8) การช่างสาขาภิบาล
- (9) สวัสดิการสังคม

2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

3. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของเทศบาล ในบทนี้จะขออธิบายเพียงเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง ดังนี้

3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ

1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

3 . 2 เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่ต้องทำเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลดังกล่าวข้างต้น และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

- (3) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ และรักษาคนเจ็บไข้
- (4) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (5) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (6) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (7) ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3.3 หน้าที่ที่อาจจัดทำ มีดังนี้

1) เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

2) เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์

และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(1 1) ป ร ับ ป ร ุง แ ห ล ่ง เ ลื อ ม โ ท ร ม

และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

(12) เทศพาณิชย์

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่หลักในการบริการสาธารณะและดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาล อันได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัย การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

4. หน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องถิ่นโดยทั่วไปต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับชุมชนและท้องถิ่น เกมและวิลสัน (Game and Wilson. 2011: 6-7) อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 17-18) ได้รวบรวมเอาไว้ว่าท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับชุมชน 6 ด้าน ได้แก่

4.1 สร้างชุมชน (Building Community) ประกอบด้วย 1) การออกแบบสำรวจ ได้แก่ งานออกแบบ 2) การก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้าง งานไฟฟ้า ประปา 3) การเคหะ ได้แก่ งานดูแลคนไร้บ้าน การบริหารที่พักอาศัย 4) การบำรุงรักษา ได้แก่ การดูแลทำความสะอาด งานกล้องวงจรปิด และ 5) การเงิน ได้แก่ งานทำบัญชีการเงิน และงานเก็บภาษี

4.2 ดูแลรักษาชุมชน (Caring for Community) ประกอบด้วย 1) การดูแลเด็กและวัยรุ่น ได้แก่ งานดูแลผู้ติดยาเสพติด งานการศึกษานอกสถานที่ 2) การดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานดูแลผู้สูงอายุ 3) สุขภาพ ได้แก่ งานดูแลผู้ป่วยทางจิต งานรักษาผู้ป่วย 4) สังคมสงเคราะห์ ได้แก่ งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ งานรับบุตรบุญธรรม และ 5) งานสังคมสงเคราะห์อื่น เช่น งานดูแลคนพิการ และการจัดหางาน

4.3 ให้ความรู้แก่ชุมชน (Educating Community) ประกอบด้วยโรงเรียนและการสอนก่อนวัยเรียน ได้แก่ 1) งานรับเลี้ยงเด็ก 2) การให้คำปรึกษาการเลี้ยงเด็ก และ 3) การสอนเด็กพิการ

4.4 ให้ความบันเทิงชุมชน (Entertaining Community) ประกอบด้วย 1) การอำนวยความสะดวก ได้แก่ งานอุปกรณ์กีฬา ที่จอดรถ ศูนย์อาหาร 2) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานดูแลสระน้ำ การสอนการออกกำลังกาย โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

การดูแลพิพิธภัณฑสถาน และ 3) การฝึกพ่อนและกีฬา ได้แก่ งานโบราณคดี งานพัฒนาการกีฬา และ การท่องเที่ยว

4.5 ปกป้องชุมชน (Protection Community) ประกอบด้วย 1) ดูแลสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ ได้แก่ ดูแลสุขนั้จรรจัด สถานฉาปนกิจ ต้นไม้ 2) ควบคุมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ งานควบคุมแมลง งานควบคุมโรคติดต่อ 3) กำหนดมาตรฐานการค้า ได้แก่ งานตลาด มาตรฐานการค้า 4) การบำรุงรักษาทางหลวง ได้แก่ งานวิศวกรรมจราจร งานตรวจสอบความสว่างของถนน 5) การจัดการของเสีย ได้แก่ จัดเก็บขยะ การนำขยะมาใช้ใหม่ 6) การวางแผนและออกใบอนุญาต ได้แก่ งานควบคุมการพัฒนาการวางแผนการขนส่ง และ 7) การบริการฉุกเฉิน ได้แก่ งานดับเพลิง งานออกตรวจสถานที่เกิดอาชญากรรม

4.6 สนับสนุนชุมชน (Supporting Community) ประกอบด้วย 1) การบริหารและกฎหมาย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร งานทะเบียน งานทนายความ 2) การพัฒนา ได้แก่ งานฟื้นฟูความเสียหาย งานลงทุนภายในท้องถิ่น 3) การเงิน ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานตรวจสอบการฉ้อโกง 4) การปฏิบัติระดับล่าง ได้แก่ งานต้อนรับ แปลเอกสาร บริการและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานออกแบบกราฟฟิก งานดูแลเว็บไซต์ 6) การตลาด ได้แก่ งานติดต่อทางอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และการประชาสัมพันธ์ และ 7) นโยบาย งานวิจัยและประเมินผล ได้แก่ งานกำหนดนโยบาย งานพัฒนาการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 18) ยังได้สรุปวัตถุประสงค์ที่สำคัญเอาไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะการบริหารประเทศต้องใช้เงินงบประมาณ หากให้รัฐบาลดูแลการบริการชุมชนทั้งหมด อาจไม่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ถ้ามี การปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะมีรายได้จากท้องถิ่นบริการชุมชนและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ ซึ่งนอกจากจะแบ่งเบาภาระรัฐบาลด้านการบริการและงบประมาณแล้วยังรวมถึงด้านอื่นด้วย เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและเวลาในการทำงาน 2) โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะประชาชนแต่ละแห่งย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการบริหารประเทศโดยรวมและอาจไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เมื่อเทียบกับท้องถิ่นที่เป็นคนท้องถิ่น และได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชนในท้องถิ่น 3) เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นสามารถหารายได้เอง เช่น เก็บภาษีค่าธรรมเนียมหรือรายได้อื่น ซึ่ง เป็น วิ ธี หารายได้ จาก ท้องถิ่น มา บริหาร ทำให้ประหยัดงบประมาณที่รัฐบาลจะต้องให้แก่ท้องถิ่น แม้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนแต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมดทั้งจำนวนและต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณที่สมเหตุสมผล และ 4) เพื่อให้เป็นแหล่งให้การศึกษาการปกครองในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารและกำหนดนโยบาย คนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสดำเนินการเข้าไปเป็นผู้บริหาร เป็นสภาท้องถิ่น และเป็นผู้ผลักดันนโยบายหรือควบคุมการดำเนินการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตยและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุ ค ล ห รื อ อ ง ก ั ก ำ ร ที่สามารถจะสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่ง รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 6, 26-34) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ และหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการบริการและการให้บริการ

ในการจัดบริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจะเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ หรือ กลุ่มผู้บริโภค

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงานบริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการและให้บริการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 6) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ 1) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลเนื่องจากการบริการที่พบเห็นในขณะนี้มียุคสมัยที่ก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล และ 2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกิจการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีควมสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบต่อสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญต่อให้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปรับกลยุทธ์มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบริการประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนความรัก ความหวงแหน และพร้อมเพรียงที่จะสร้างงานบริการที่ดีให้แก่หน่วยงานได้ เช่น โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

งานให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ถ้าโรงพยาบาลให้บริการที่ดี รวดเร็ว
 ตรวจรักษาคนไข้อย่างดี เอื้ออาทร คนไข้หายป่วยเร็ว
 โรงพยาบาลนั้นก็จะมีความพลักษณ์ที่ดี ได้รับการชมเชย
 ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนั้นได้รับการชมเชยไปด้วย 2)
 ค ว า ม ส ำ ค ัญ ต ่อ ผู้ ป ฏิ บั ตี ง า น บ ริ ก า ร
 ซึ่งการปฏิบัติงานบริการถือเป็นอาชีพสำคัญอาชีพหนึ่ง
 ซึ่งสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง
 ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตามงานบริการครอบคลุมกว้างขวาง เช่น
 งานของพนักงานในบริษัทธุรกิจเอกชน งานของข้าราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นบริการจึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม
 เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้รับบริการแล้ว
 ยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศในท้ายที่สุดด้วย

2. บทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่พึงให้บริการแก่ประชาชน

(ร ั ง ส ร ร ค์ ป ร ะ เ ส ริ จู ต ร ี . 2 5 5 7 : 2 6 - 2 7)
 ได้นำเสนอว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรดำเนินการตามคุณลักษณะ 7
 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า
 “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ
 เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนพึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response คือ
 เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างร
 วดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful คือ
 เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner คือ
 เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ
 และเอื้ออาทรด้วยความมีน้ำใจ

I = Image Enhancing คือ
เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของ
องค์กรหน่วยงานราชการของตนด้วย

E = Enthusiasm คือ
เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนควรแสดงความกระตือรือร้น
กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากบทบาทข้างต้น เจ้าหน้าที่ของรัฐควรนำไปใช้ให้บริการแก่ประชาชน
ซึ่งการบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการประชาชนโดยตรง
และให้บริการในหน่วยงานของตนเอง การบริการไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยาก
ไม่ต้องลงทุนซื้อหา แต่เป็นสิ่งที่มียู่ในตัวเราทุกคน
เพราะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ซึ่งการให้บริการประชาชน
อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้เดินเข้ามาใช้บริการ
แต่ส่วนราชการสามารถให้บริการในเชิงรุกได้ เช่น
กรมสรรพากรไปให้บริการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่เป็นต้น
ในส่วนของการให้บริการภาครัฐยุคใหม่
จะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมที่จะบริการประ
ชาชนด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
มิใช่ให้บริการเพียงเพราะว่ามีระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เท่านั้น

3. ปัจจัยของการวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานให้บริการด้วย
เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพราะการให้บริการแบบเดียวกัน
ด้วย ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน
อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ
แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ
อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า
ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10
ปัจจัย (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 28) คือ

3.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) คือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

3.2 การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เสร้า โศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ ได้ยิน ได้พบเห็นในเรื่องใด (Responsiveness) เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3.3 ความสามารถด้านสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ ชำนาญงานรู้อจริง (Competence) เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

3.4 การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่วุ่นวาย ไม่มีพิธีรีตองเป็นเจ้าของขุนมูลนาย (Access) เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

3.5 ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใดๆ (Courtesy) เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

3

6

ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำ ให้ ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควร

3. 7 ค ว า ม เ ขี อ ถี อ ไ ต้ (Creditability)
 ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาล สถิติยุติธรรม
 มีภาพลักษณ์สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

3. 8 ค ว า ม มั่น ค ง ป ล อ ด ภัย ค ว า ม อ บ อุ่น ใจ
 สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ (Security) โดยเฉพาะในขณะบริการอยู่
 เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน
 เมื่อตำรวจเข้ามาในที่ที่เกิดเหตุ
 ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

3.9 ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 (Customer Understanding) เช่น แพทย์
 พยาบาลตามหน่วยสาธารณสุข หรือโรงพยาบาลต่างจังหวัด
 ที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก
 ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

3.10 ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ
 (Tangibles) เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม
 ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม
 แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น
 หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จ า ก ที่ ก ล่า ว มา จ ะ เ ห็น ไ ต้ ว ่า
 คุณภาพของการบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ
 แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีต
 การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับการบริการในปัจจุบัน
 สิ่งเกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ
 และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการด้วย

4. หลักการให้บริการภาครัฐที่ดี

คุณภาพของการให้บริการในความรู้สึกของผู้รับบริการ
 จะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับการบริการกับเมื่อได้รับ
 ก า ร บ ริ ก า ร จ ริ ง ที่ เ กิ ด ขี น
 ถ้าผลการให้บริการเกินความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่ดี
 โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
 ประจำปี 2565

ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ดังนั้น การดำเนินงานการบริการภาครัฐจึงควรอาศัยบทบาทของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ถึงให้บริการแก่ประชาชน เป็นแนวทางในการสร้างหลักการให้บริการภาครัฐที่ดี 7 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2557 : 34) ดังนี้

4.1 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยที่มีผลโดยตรง การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

4.2 สร้างความคาดหวังของผู้รับบริการให้เป็นจริง (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋วการแสดงละครเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการรวดเร็ว และเอาใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ

4.3 เติริยมความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

4.4 สร้างความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อราชการในหน่วยงานหนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับเรื่องราวแล้วรีบดำเนินการทันที ไม่ต้องรอนาน ผลการรับบริการถูกต้องเรียบร้อย และโปร่งใส ประกอบกับหน่วยงานนั้นได้จัดสถานที่ให้นั่งรออย่างสะดวก สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจ และอยากจะกลับมาขอรับบริการอีก

4.5 ให้ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อทุกคนทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาค โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

กัน
การเอาอกเอาใจเฉพาะคนย่อมทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ไม่พอ
ใจได้

4.6 สร้างความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy)
การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ
แสดงถึงอริยาไยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็น
กัน
กัน
กัน
กัน
กัน
กัน
จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ
คุณสมบัตินี้ของผู้ให้บริการและพฤติกรรมในการให้บริการที่ดี
จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิต
ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
พูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

4.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency)
ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน
เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด
“ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ
และการพัฒนากลยุทธ์การบริหารเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ
ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ
ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง
และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ
รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ
ผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย
ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด
และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน
การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเก
ณฑ์ และมีความคาดหวังของผู้รับบริการ
ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่
ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

5. ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ซึ่งการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management- NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา

ตามแนวโน้มความคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการของประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงาน

ภา ร ฐ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิริข. 2554)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบ และบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหาร ราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง (Self Assessment Report- SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

(Annual Performance Agreement Report)
 โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
 ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง
 และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี
 เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการอยู่
 มา ง ต อ เ นื อ ง จ น บั จ จู บั น
 โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติ
 ราชการ ใน 4 มิติ ดัง กล่าว นั้น
 ผู้วิจัยขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ชัชวาล
 ทัดศิริวัช. 2554)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์
 ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
 ที่ ได้รับ งบประมาณ มา ดำ เนิน การ อยู่ ่าง ไ ร
 เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
 ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย
 การลดอัตรากำลัง การลดระยะเวลาให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน
 เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ
 การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาระบบงาน
 ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
 องค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ
 การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติ
 งาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

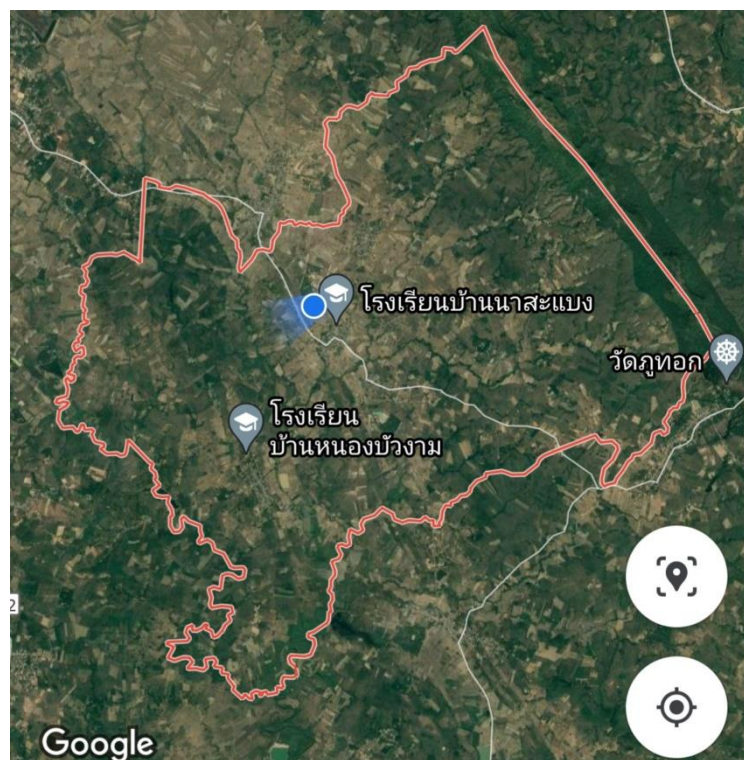
2.4.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
 ประจำปี 2565

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของที่ว่าการอำเภอศรีวิไล ห่างจากที่ว่าการอำเภอศรีวิไล ถึงเขตตำบล 8 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ห่างเขตอำเภอเมืองจังหวัดบึงกาฬ ประมาณ 39 กิโลเมตร ตำบลนาสะแบงมีเนื้อที่ 46,965 ไร่ หรือ 75.14 ตารางกิโลเมตร



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไป ตำบลนาสะแบง เป็นพื้นที่ราบลุ่มมีหนองน้ำตามธรรมชาติ เหมาะสำหรับการเกษตรกรรม ลักษณะหมู่บ้านตั้งอยู่เป็นกลุ่มๆ ระยะห่างกันโดยเฉลี่ย 2 กิโลเมตร

ทิศเหนือ อาณาเขตติดต่อกับตำบลศรีวิไล และตำบลนาสิงห์

ทิศใต้ อาณาเขตติดต่อกับตำบลนาแสง อำเภอศรีวิไล
และตำบลปงไฮ อำเภอเซกา

ทิศตะวันออก อาณาเขตติดต่อกับตำบลชัยพร อำเภอบึงกาฬ

ทิศตะวันตก อาณาเขตติดต่อกับตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล
และตำบลป่าแฝกอำเภอฟนบุรี

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว
พื้นที่ราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลนาสะแบงประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านนาสะแบง	หมู่ที่ 2 บ้านนาสะแบงทุ่ง	หมู่ที่ 3
บ้านนาสะแบงสามัคคี		
หมู่ที่ 4 บ้านหนองจิก	หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวงาม	หมู่ที่ 6
บ้านหนองบัวเงิน		
หมู่ที่ 7 บ้านโนนสว่าง	หมู่ที่ 8 บ้านสันทรายงาม	หมู่ที่ 9
บ้านใหม่ชมภู		

2.2 การเลือกตั้ง

เลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน
2564 ประกอบด้วย

ประชากรทั้งสิ้น 6,244 คน แยกเป็นชาย 3,113 คน หญิง 3,131 คน
จำนวนครัวเรือน 2,034 หลัง (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2564 จากทะเบียนราษฎร)

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน	ผู้นำชุมชน
หมู่ที่ 1 บ้านนาสะแบง	266	297	563	198	นายทองพูล รัตนพลแสน
หมู่ที่ 2 บ้านนาสะแบงทุ่ง	345	363	708	232	นายจิตร ชันเพ็ชร
หมู่ที่ 3 บ้านนาสะแบงสามัคคี	388	382	770	214	นายวรจันทร์ อยู่สุข
หมู่ที่ 4 บ้านหนองจิก	424	399	823	234	นายวารินทร์ วิโรจะ
หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวงาม	354	356	701	221	นางเคียงจันทร์ เวียงแก้ว
หมู่ที่ 6 บ้านหนองบัวเงิน	451	424	875	267	นายชาติรี คุณสิงห์
หมู่ที่ 7 บ้านโนนสว่าง	187	197	384	142	นายสมบูรณ์ นาเวียง
หมู่ที่ 8 บ้านสันทรายงาม	517	540	1,057	386	นายทองสี ศิริมณี
หมู่ที่ 9 บ้านใหม่ชมภู	190	173	363	139	นายธงไชย พะดาเวช
รวม	3,113	3,131	6,244	2,034	

ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี และคาดการณ์ในอนาคต

	2562			2563			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

จำนวนประชากร	3,179	3,188	6,367	3,190	3,187	6,377	3,177	3,188	6,365
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

จากข้อมูลสถิติย้อนหลัง 3 ปี จำนวนประชากรของตำบลนาสะแบง มีการเพิ่มขึ้นและลดลง ประมาณ 5 - 10 คน

3.2 ชว่สอายุและจำนวนประชากร (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2564 จากทะเบียนราษฎร)

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	17	16	33	51	47	48	95
1 ปี	26	20	46	52	60	58	118
2 ปี	21	29	50	53	56	46	102
3 ปี	36	23	59	54	52	57	109
4 ปี	33	32	65	55	51	40	91
5 ปี	29	38	67	56	42	43	85
6 ปี	34	32	66	57	39	48	87
7 ปี	30	36	66	58	45	35	80
8 ปี	39	45	84	59	46	40	86
9 ปี	45	37	82	60	42	31	73
10 ปี	47	50	97	61	32	27	59
11 ปี	40	40	80	62	29	32	61
12 ปี	49	30	79	63	22	36	58
13 ปี	45	37	82	64	26	23	49
14 ปี	42	46	88	65	29	36	65
15 ปี	65	42	107	66	22	27	49
16 ปี	37	40	77	67	20	19	39
17 ปี	37	48	85	68	24	26	50

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

18 ปี	49	29	78	69	29	21	50
19 ปี	38	44	82	70	23	21	44
20 ปี	39	36	75	71	21	26	47
21 ปี	33	47	80	72	17	15	32
22 ปี	29	46	75	73	15	21	36
23 ปี	42	38	80	74	13	15	28
24 ปี	50	59	109	75	13	16	29
25 ปี	51	51	102	76	19	11	30
26 ปี	45	32	77	77	8	7	15
27 ปี	50	52	102	78	7	9	16
28 ปี	65	44	109	79	6	10	16
29 ปี	41	51	92	80	5	9	14
30 ปี	52	46	98	81	6	12	18
31 ปี	39	40	79	82	9	9	18
32 ปี	37	33	70	83	4	3	7
33 ปี	28	37	65	84	5	3	8
34 ปี	35	28	63	85	3	9	12
35 ปี	26	35	61	86	2	3	5
อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
36 ปี	35	41	76	87	1	3	4
37 ปี	45	41	86	88	2	3	5
38 ปี	56	44	100	89	1	2	3
39 ปี	46	39	85	90	0	2	2
40 ปี	38	50	88	91	0	5	5
41 ปี	47	46	93	92	1	3	4
42 ปี	47	58	105	93	0	1	1
43 ปี	52	60	112	94	0	1	1
44 ปี	67	68	135	95	0	1	1
45 ปี	47	61	108	96	0	0	0
46 ปี	67	66	133	97	0	0	0
47 ปี	71	76	147	98	0	0	0
48 ปี	46	64	110	99	0	0	0
49 ปี	65	50	115	100	0	0	0
50 ปี	69	65	134	มากกว่า 100ปี	0	0	0

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง รวม 459 คน

- | | | |
|---------------------------|---------------|--------|
| 1. โรงเรียนบ้านนาสะแบง | จำนวนนักเรียน | 263 คน |
| 2. โรงเรียนบ้านหนองจิก | จำนวนนักเรียน | 76 คน |
| 3. โรงเรียนบ้านหนองบัวงาม | จำนวนนักเรียน | 120 คน |

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 3 แห่ง รวม 96 คน

- | | | |
|--------------------------------------|---------------|-------|
| 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านโพนสว่าง | จำนวนนักเรียน | 50 คน |
| 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสันทรายงาม | จำนวนนักเรียน | 15 คน |
| 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสุเทพสุนทร | จำนวนนักเรียน | 31 คน |

ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ (กศน.นาสะแบง) 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- | | | |
|------------------------------------|-------|--------|
| โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาสะแบง | จำนวน | 1 แห่ง |
| ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน | จำนวน | 9 แห่ง |

4.3 อาชญากรรม

-

4.3 ยาเสพติด

-

4.4 การสังคมสงเคราะห์

-

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

มีถนนลาดยางแอลฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง

หมู่ที่	จำนวน สายทางร วม (สาย)	ถนนลาด ยางแอส ฟัลต์(สา ย)	ถนนคอน กรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรั ง(สาย)	ทางล่ำลอ ง (สาย)
1	2	-	1	1	-
2	2	-	1	1	-
3	4	-	1	3	-
4	5	-	1	4	-
5	6	1	1	4	-
6	4	-	1	3	-
7	4	-	1	3	-
8	5	-	1	4	-
9	4	-	1	3	-
รวม	36	1	9	26	-
ถนนเชื่อมระหว างตำบล		-	1	4	-
ถนนในการรับผิ ดชอบของหน่วย งานอื่น		3	-	-	-

5.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 2,034 ครั้วเรือน

5.3 การประปา

มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ศรีวิไล ตั้งอยู่
ตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัด บึงกาฬ ห่างจากตำบลนาสะแบง
อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ไปทางทิศเหนือประมาณ 8 กิโลเมตร

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ ทำนาปลูกข้าว ทำสวนยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

6.2 การประมง

-

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลนาสะแบง มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้านของ ตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

6.4 การบริการ

- สถาบันการเงิน จำนวน 1 แห่ง
- กองทุนหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง
- ปั้มน้ำมัน (ปั้มหลอด) จำนวน 16 แห่ง
- โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 16 แห่ง
- ร้านบริการทำผม เสริมสวย จำนวน 4 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวภูสิงห์จ้อง ตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

6.6 อุตสาหกรรม

-

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผู้เลี้ยงโค-กระบือ จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงปลาในบ่อดิน จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จำนวน 2 กลุ่ม
- กลุ่มพัฒนาอาชีพเพาะเห็ด จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มถักไม้กวาดดอกหญ้า จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพรับงานมาทำที่บ้าน (เย็บผ้า)จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มเย็บผ้าชุมชน จำนวน 2 กลุ่ม
- กลุ่มผู้เลี้ยงโค-กระบือ เกษตรผสมผสาน จำนวน 1 กลุ่ม

6.8 แร่งาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ ทำนา ปลุกข้าว ทำสวนยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชน หมู่ที่ 1 - 9 นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้

วัด/สำนักสงฆ์ มีจำนวน 16 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 1. วัดโพนสว่าง | 9. วัดป่าศิริวัฒนาราม |
| 2. วัดหนองสระหลวง | 10. วัดสำราญธรรมคุณ |
| 3. วัดป่านาสะแบง | 11. วัดบ้านโนนสว่าง |
| 4. วัดมจรินทราราม | 12. วัดป่าโนนสว่าง |
| 5. วัดถ้ำผาขาว | 13. วัดป่าศิรีวงศ์ภูสิงห์ |
| 6. วัดภูสิงห์น้ำทิพย์ | 14. วัดป่าดู่ |
| 7. วัดภูสิงห์สามัคคีธรรม (ภูจ้อง) | 15. วัดราษฎร์บูรณะ |
| 8. วัดสุเทพสุนทร | 16. วัดป่าสันทรายงาม |

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- บุญพระเวสพังเทศน์มหาชาติ ช่วงเดือนธันวาคม - เมษายน
- ประเพณีวันสงกรานต์ ช่วงเดือนเมษายน
- ประเพณีบุญบั้งไฟ ช่วงเดือนพฤษภาคม
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ช่วงเดือนกรกฎาคม
- ประเพณีบุญข้าวประดับดิน ช่วงเดือนกันยายน
- ประเพณีบุญข้าวสาก ช่วงเดือนกันยายน - ตุลาคม
- ประเพณีวันออกพรรษา ช่วงเดือนตุลาคม
- ประเพณีลอยกระทง ช่วงเดือนพฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่น คือ ภาษาอีสาน

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ กลุ่มถักไม้กวาดดอกหญ้า หมู่ที่ 9 ผลิตภัณฑ์ไม้กวาดจำหน่าย

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย	จำนวน	16	สาย
- บึง, หนองอื่น ๆ	จำนวน	4	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย	จำนวน	18	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	155	แห่ง
- บ่อโยก	จำนวน	36	แห่ง
- ถังเก็บน้ำ	จำนวน	12	แห่ง
- บ่อกรมทรัพยากรธรณีวิทยา	จำนวน	1	แห่ง

8.2 ป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

8.3 ภูเขา

ภูสิงห์ ตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- มีพื้นที่ป่าตามหัวไร่ปลายนา	ประมาณ	1,200	ไร่
- ที่สาธารณประโยชน์	จำนวน	16	แห่ง

9. อื่นๆ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติก้อง อิชยานัน (2557 : 42) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ใน ระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิตอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับ มาก ที่ สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ เมื่อนำแจกตามเพศ อายุทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

ป ร ะ ช า ก ร ที่ ใ ช้ ใน ก า ร ตี ก ษ า คื อ
 ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด
 อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757ครัวเรือน
 ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน
 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ
 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที่
 ผล ก า ร วิ จั ย พ บ ว า
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด
 อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.60 ± 0.60)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่
 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71 ± 0.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 (3.64 ± 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.55 ± 0.49) ด้านสาธารณสุข
 (3.81 ± 0.52) ด้านสังคม/สวัสดิการ (3.74 ± 0.52) และด้านการศึกษา
 (3.74 ± 0.51) และระดับพอใจปานกลาง 1
 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (3.00 ± 0.71)
 นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม)
 สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางละในครัวเรือน
 และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ป ร ะ จั ก ษ์ น้ า ป ร ะ ส า น ไ ท ย (2 5 5 8 : 8 5)
 ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก
 โดยใช้การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจผ่านกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาว่า
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก
 จัดให้มีบริการสังคมประเภทใดแก่ประชาชนในพื้นที่ปัจจัยใดที่ผู้บริหารองค์กรป
 ครงส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคม
 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกใช้วิธีการใดในการจัดการบริ
 การสังคมอะไรที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเห็นว่าเป็นป
 ญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมผู้รับหรือใช้บริการมีความพึงพอใจต่
 อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกมากน้อยแค่ไหน
 พบว่า บริการสังคมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดให้แก่ประชาชน ในพื้นที่คือ
 ก า ร พ้ ฒ น า คุ ณ ภ า พ ชี วิ ต ผู้ ส ง อ า ย
 ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ
 ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่
 โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
 ประจำปี 2565

วิธีการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการบริการสังคม คือ การนำเอาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับหรือใช้บริการมาเป็นศูนย์กลาง ก า ร ป ฎิ บั ตี ง า น ส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ การขาดงบประมาณหรืองบประมาณไม่เพียงพอ ด้านความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการจัดการบริการสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวทางการจัดบริการสังคมสอดคล้องกับแนวคิดสังคมประชาธิปไตย

อับดุลลาลา (Abdullah. 2008 : 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ความพึงพอใจของประชาชน กรณีการทบทวนการให้บริการรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศมาเลเซีย โดยสรุปว่าประชาชนเป็นลูกค้าในการให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่น และพยายามที่จะปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานจะมาจากนโยบาย และด้านการเมืองของรัฐบาลท้องถิ่น โดยความพึงพอใจของประชาชนไม่ใช่เป็นแค่ความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของคุณภาพของรัฐบาลท้องถิ่นด้วย โดยรูปแบบคุณภาพของบริการที่มีการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น รูปแบบรัฐบาล - ประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้คุณภาพของบริการอยู่ในกรอบของคุณค่าทางการเมืองและสังคม และการทดสอบคุณภาพที่ดีที่สุดของรัฐบาลท้องถิ่น คือ ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้ให้บริการ (ความพึงพอใจส่วนบุคคล) และประชาชน (ความพึงพอใจทางสังคม)

อันเจอโลวา (Angelova. 2011 : 4) ได้ศึกษาตามแนวความคิดเรื่องคุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญต้องเข้าใจเพื่อที่จะรักษาความสามารถในการแข่งขันและการเติบโต ข อ ง บ ริ ษั ท ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันด้านคุณภาพของงานบริการเป็นกุญแจสำคัญในความยั่งยืนของการแข่งขัน และจะส่งผลด้านบวกโดยตรงกับกำไรของบริษัท ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ การหันกลับมาให้บริการใหม่ เกิดการจูงใจรักภักดีต่อตราสินค้า และการพูดถึงในเชิงบวก งานศึกษานี้เน้นการประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน ACSI เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการของบริษัทอุตสาหกรรมสื่อสาร Macedonian

โดยอธิบายถึงคุณภาพของงานบริการลูกค้าได้รับจากการใช้บริการโทรศัพท์ของบ

บริษัท โดยโครงสร้างของแบบสอบถามถูกพัฒนามาจากรูปแบบของ ACSI และ สุ่ม ตัวอย่าง จาก ผู้ ใ ช้ บ ริ ก า ร พบ ว่า ลูกค้าไม่ค่อยได้รับความพอใจในการบริการและมีความหวังสูงต่อการทำงานด้าน บ ริ ก า ร จาก ผล ก า ร วิ จั ย ท า ใ ให้ ท ร า บ ว่า ลูกค้าต้องการได้รับข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม และให้เกิดความพึงพอใจ และข้อมูลดังกล่าวก็สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการบริการของบริษัทต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาระเมินผลครั้งนี้เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรรวิไล จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 6,244 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาร์ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 378 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลนี้เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi-Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คนตามจำนวนขนาดตัวอย่างเป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ

ค ณะ ก ร ร ม ก า ร พั ฒ น า ร ะ บ บ ร า ช ก า ร
และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น
มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด
ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา
และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

(Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ
ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6
ข้อความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 6 ข้อ
และความพึงพอใจด้านอำนาจ ความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ
ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
-

ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล

- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3. 6. 1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ X_1 , X_2 , X_3 ,....., X_n เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 \dots x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

x_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ $\bar{x} = \frac{\sum i x}{n}$

3. 6. 2 จ्ञาน นีย ม (Mode)

ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่งหาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มาก ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวนเป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุดมีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมากปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้นแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3. 7. 1

เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.

7.

2

เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51- 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 - 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.

7.

3

นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. แ ล ะ ก . อ บ ต . และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.

7.

4

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

กันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 378 คน โดย ใช้ แบบสอบถาม ที่ ผู้ ประ เมิ น ส ร ้าง ขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ต อ น ที่ 2

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ต อ น ที่ 4

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

ต่ำกว่า 18 ปี	21	5.55
อายุ 18 - 30 ปี	62	16.40
อายุ 31 - 50 ปี	208	55.03
อายุ 51 - 60 ปี	63	16.67
อายุสูงกว่า 60 ปี	24	6.35
รวม	378	100.00

จ า ก ต า ร า ง ที่ 2 พ บ ว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.03 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 กลุ่มอายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.40 กลุ่มอายุ สูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.35 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.55 ตามลำดับ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	221	58.47
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	111	29.36
อนุปริญญา/ปวส.	18	4.76
ปริญญาตรี	28	7.41
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	378	100.00

จ า ก ต า ร า ง ที่ 3 พ บ ว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 58.47 รองลงมา คือ โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 29.36 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.41 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	93	24.60
เกษตรกร	192	50.79
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	43	11.38
รับราชการ	-	-
รัฐวิสาหกิจ	17	4.50
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.97
อื่น ๆ (รับจ้าง)	18	4.76
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50.79 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24.60 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 11.38 อื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 4.76 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.50 และ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 2
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.33	4.77	0.27	มากที่สุด
มีความชัดเจน	97.00		0.23	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	97.33	4.85	0.22	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ	96.67	4.87	0.29	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการ	97.67		0.18	มากที่สุด
1.4		4.8		
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการ	96.00	3	0.40	มากที่สุด
อย่างชัดเจน		4.8		
1.5		8		
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม		4.08		
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง				
โดยรวม	96.67	4.83	0.27	มากที่สุด

จ า ก ต า ร าน ึ่ง 5 พ บ ่า
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.67 ($\bar{x}$ = 4.83, S.D.
= 0.27) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.67 ($\bar{X}$ =4.88, S.D. = 0.18)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอ ใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D .)	ระดับคว าม พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1	93.33	4.6	0.41	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ ใช้บริการ	94.00	7 4.0	0.44	มากที่สุด
2.2	97.33	7	0.24	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียง	95.67	4.8	0.35	มากที่สุด
ตามสาย/เอกสาร	96.00	7	0.36	มากที่สุด
2.3	95.00	4.7	0.42	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง		8		
2.4	94.67		0.31	มากที่สุด
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของ		4.0 8		

ผู้รับบริการ		4.7		
2.5		5		
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
2.6		4.7		
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว		3		
และสะดวก				
2.7				
มีการจัดโครงการการออกบริการนอก				
สถานที่				
โดยรวม	95.45	4.7	0.35	มากที่สุด
		7		

จ า ก ต า ร า ง ที่ 6 พ บ ว่า าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$, S. D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.33 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.24)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	98.00	4.09	0.20	มากที่สุด
การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.33		0.30	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การ	96.00	4.82	0.32	มากที่สุด
ปฏิบัติหน้าที่		4.08		
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.67		0.16	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	98.00	4.88	0.17	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	95.67		0.35	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการป ฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ		4.09		
		4.78		

โดยรวม	96.95	4.8 5	0.25	มากที่สุด
--------	-------	----------	------	-----------

จ า ก ต า ร า ง ที่ 7 พ บ ว่า าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อภัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.20)

ต า ร า ง ที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.08	0.32	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	97.33	4.87	0.28	มากที่สุด
โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย	98.00		0.17	มากที่สุด
	97.67		0.18	มากที่สุด

รับบริการ	96.33	4.0	0.29	มากที่สุด
4.3		9		
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดย	96.67	4.8	0.32	มากที่สุด
รวม		8		
4.4 “ความเพียงพอ”	98.00		0.13	มากที่สุด
ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ		4.8		
ให้บริการ		2		
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย”				
ของอุปกรณ์และ		4.8		
เครื่องมือให้บริการ		3		
4.6				
การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น		4.0		
ระเบียบ		9		
สะดวกต่อการใช้บริการ				
4.7				
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย				
ประชาสัมพันธ์				
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ				
โดยรวม	97.33	4.8	0.23	มากที่สุด
		7		

จ า ก ต า ร าน ง ที่ 8 พ บ ว่า ำ
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 97.33 ($\bar{X}$ =4.87,
S. D. = 0. 2 3) เมื่ อ พิจ าร ณา ต ำ ม ต ำ น ย ่ อ ย พ บ ว่า
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.17) และ
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ
98.00 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.13)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.67	4.83	0.27	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.45	4.77	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.95	4.85	0.25	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.33	4.87	0.23	มากที่สุด
โดยรวม	96.60	4.83	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.33 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.23)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
 ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D .)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.33	4.7 7	0.34	มากที่สุด
มีความชัดเจน	98.33		0.13	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.33	4.9 2	0.29	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ	94.67	4.8 2	0.48	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการ	95.00		0.42	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการ	97.33	4.7 3	0.22	มากที่สุด
อย่างชัดเจน		4.7 5		
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม		4.8 7		
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				

1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
โดยรวม	96.17	4.8 1	0.31	มากที่สุด

จ า ก ต า ร า ง ที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 98.33 ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.13)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	94.67 97.33	4.7 3 4.8	0.31 0.20	มากที่สุด มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	98.00 97.67	7 4.0	0.20 0.20	มากที่สุด มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	94.33 95.67	9 4.8	0.49 0.37	มากที่สุด มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.33	8 4.7 2 4.7 8	0.36	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ				
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก		4.8 2		
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่				
โดยรวม	96.56	4.8 3	0.30	มากที่สุด

จ า ก ต า ร าน ง ที่ 1 1 พ บ ว า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.56 ($\bar{x}$ = 4.83, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{x}$ = 4.09, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	97.00	4.85	0.21	มากที่สุด
การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.33		0.24	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	93.33	4.87	0.52	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	96.00	4.67	0.33	มากที่สุด
	98.33	4.08	0.10	มากที่สุด
	95.33		0.30	มากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ		4.9 2		
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ		4.7 7		
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการป ฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				
โดยรวม	96.22	4.8 1	0.28	มากที่สุด

จ า ก ต า ร าน ง ที่ 1 2 พ บ ว า
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีองค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.28)
เมื่ อ พิจา รณ า ตา ม ต้า น ย่ อ ย พ บ ว า
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.10)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอ ใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D .)	ระดับคว าม พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ	95.00	4.7	0.42	มากที่สุด
เดินทางมารับบริการ	98.00	5	0.17	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น		4.0		
ที่จอดรถ ห้องน้ำ	97.33	9	0.33	มากที่สุด
โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย	97.67		0.20	มากที่สุด
รับบริการ	98.33	4.8		
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดย		7	0.10	มากที่สุด
รวม	97.00	4.8		
4.4 “ความเพียงพอ”	96.67	8	0.28	มากที่สุด
ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ		4.9		
ให้บริการ		2	0.24	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย”		4.8		
ของอุปกรณ์และ		5		
เครื่องมือให้บริการ				
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น		4.8		
ระเบียบ		3		
สะดวกต่อการใช้บริการ				
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย				
ประชาสัมพันธ์				
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ				

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

โดยรวม	97.50	4.88	0.22	มากที่สุด
--------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.50 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.10)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.17	4.81	0.31	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.56	4.83	0.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.22	4.81	0.28	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.50	4.88	0.22	มากที่สุด
โดยรวม	96.61	4.83	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ในภาพรวมของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.61 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.50 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.22)

ตอนที่ 4
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				

1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	98.67	4.9 3	0.12	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.67 97.33	4.7	0.53 0.22	มากที่สุด มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ	98.00	8 4.8	0.20	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการ		7		
1.4	97.67		0.20	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการ	98.33	4.0 9	0.16	มากที่สุด
อย่างชัดเจน				
1.5		4.8 8		
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม				
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		4.9 2		
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง				
โดยรวม	97.61	4.8 8	0.24	มากที่สุด

จ า ก ต า ร าน ง ที่ 1 5 พ บ ว า
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.61 ($\bar{X}$ = 4.88,
S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีระบบ
ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ
98.67 ($\bar{X}$ = 4.93, S.D. = 0.12)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.67 97.00	4.7 8 4.8	0.35 0.37	มากที่สุด มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	99.00 97.33	5 4.9	0.12 0.28	มากที่สุด มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.67	5 4.8	0.20 0.36	มากที่สุด มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	96.00	7 4.9 2 4.8	0.36	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ		3		
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก		4.0 8		
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอก สถานที่				

โดยรวม	97.39	4.8 7	0.28	มากที่สุด
--------	-------	----------	------	-----------

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.39 ($\bar{X}$ = 4.87, S. D. = 0.28) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X}$ = 4.95, S.D. = 0.12)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี	96.33	4.8	0.36	มากที่สุด
แต่งกายสุภาพ		2		
การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.00	4.8	0.32	มากที่สุด
	98.00	5	0.17	มากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	97.67	4.0 9	0.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.33	4.8 8	0.33	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	98.67	4.8 7	0.16	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ		4.8 3		
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการป ฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				
โดยรวม	97.50	4.8 8	0.26	มากที่สุด

จ า ก ต า ร าน ง ที่ 1 7 พ บ ว า
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมข
ององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.50 ($\bar{X}$ = 4.88,
S. D. = 0.26) เมื่ อ พิจา ร ณา ตา ม ต้า น ย่ อ ย พ บ ว า
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน

ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 98.67 ($\bar{x}$ = 4.93, S.D. = 0.16)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอ ใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D .)	ระดับคว าม พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ	92.67	4.6	0.42	มากที่สุด
เดินทางมารับบริการ	97.67	3	0.29	มากที่สุด
4.2		4.8		
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก		8		
วก เช่น	94.33		0.45	มากที่สุด
ที่จอดรถ ห้องน้ำ	96.00		0.49	มากที่สุด
โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย		4.7		
รับบริการ	97.33	2	0.20	มากที่สุด
4.3		4.0		
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดย	96.33	8	0.29	มากที่สุด
รวม				
4.4 “ความเพียงพอ”	98.00	4.8	0.13	มากที่สุด
ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ		7		
ให้บริการ				
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย”		4.8		
ของอุปกรณ์และ		2		
เครื่องมือให้บริการ				

4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ		4.0 9		
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ				
โดยรวม	96.61	4.8 3	0.31	มากที่สุด

จ า ก ต า ร า ง ที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.61 ($\bar{X}$ = 4.83 , S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.13)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.61	4.88	0.24	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.39	4.87	0.28	มากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.50	4.88	0.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.61	4.86	0.27	มากที่สุด
โดยรวม	97.28	4.86	0.27	มากที่สุด

จ า ก ต า ร า ง ที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.28 ($\bar{X}$ = 4.86, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.61 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.24)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
 ประจำปี 2565

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	97.30	4.87	0.17	มากที่สุด
มีความชัดเจน	97.67		0.29	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	97.00	4.88	0.23	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ	96.67	4.85	0.27	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการ	99.17		0.08	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการ	98.03	4.83	0.16	มากที่สุด
อย่างชัดเจน		4.96		
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม		4.92		
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง				
โดยรวม	97.69	4.89	0.20	มากที่สุด

จ า ก ต า ร าน ึ่ง ที่ 2 0 พ บ ว ่า
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 97.69 ($\bar{X}$ =4.89,
S.D.=0.20) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการ
โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

มีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 99.17 ($\bar{X}$ = 4.96, S.D. = 0.08)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสาธารณสุข

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1	98.33	4.9	0.20	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	97.67	2	0.20	มากที่สุด
2.2	98.05	4.8	0.14	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.67	8	0.41	มากที่สุด
2.3	96.00	3	0.53	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	97.33	4.8	0.22	มากที่สุด
2.4	97.00	3	0.37	มากที่สุด
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ		4.0		
		8		

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

ผู้รับบริการ		4.8		
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ		7		
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว		4.8		
และสะดวก		5		
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่				
โดยรวม	97.20	4.8 6	0.31	มากที่สุด

จ า ก ต า ร า ง ที่ 2 1 พ บ ว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S. D. = 0.31) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D .)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	99.00	4.9 5	0.08	มากที่สุด
การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	98.33		0.13	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การ	97.33	4.9 2	0.24	มากที่สุด
ปฏิบัติหน้าที่		4.8		
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ	96.33	7	0.29	มากที่สุด
และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	95.67	4.8 2	0.31	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	98.67		0.12	มากที่สุด
ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน		4.7 8		
ถูกต้องน่าเชื่อถือ		4.9 3		
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก				
ปฏิบัติ				
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการป ฏิบัติ				
ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์				
ในทางมิชอบ ฯลฯ				

โดยรวม	97.56	4.8 8	0.20	มากที่สุด
--------	-------	----------	------	-----------

จ า ก ต า ร า ง ที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.56 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 99.00 ($\bar{X}$ = 4.95, S.D. = 0.08)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ	96.33	4.8	0.22	มากที่สุด
เดินทางมารับบริการ	97.00	2	0.28	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น	96.00	4.8	0.32	มากที่สุด
ที่จอดรถ ห้องน้ำ	98.67	5	0.12	มากที่สุด
โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย				

รับบริการ	97.67	4.0	0.20	มากที่สุด
4.3		8		
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดย	97.33	4.9	0.22	มากที่สุด
รวม		3		
4.4 “ความเพียงพอ”	98.00		0.20	มากที่สุด
ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ		4.8		
ให้บริการ		8		
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย”				
ของอุปกรณ์และ		4.8		
เครื่องมือให้บริการ		7		
4.6				
การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็น		4.0		
ระเบียบ		9		
สะดวกต่อการใช้บริการ				
4.7				
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย				
ประชาสัมพันธ์				
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ				
โดยรวม	97.45	4.8	0.22	มากที่สุด
		7		

จ า ก ต า ร าน ง ที่ 2 3 พ บ ว า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.45 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.67 ($\bar{X}$ = 4.93, S.D. = 0.12)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.69	4.89	0.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.20	4.86	0.31	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.56	4.88	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.45	4.87	0.22	มากที่สุด
โดยรวม	97.47	4.87	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.47 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.69 ($\bar{X}$ = 4.89, S.D. = 0.20)

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{x}$ = 4.83, S.D. = 0.27)
จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้างนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหาร ส่วน ตำบล นา สะ แเบ ง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.99 ($\bar{x}$ = 4.85, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.47 ($\bar{x}$ = 4.87, S.D. = 0.26) โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

0 . 2 3) จั ด อ ยู่ ใน ระ ดั บ มาก ที่ สุด
 รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.28 ($\bar{x}=4.86$, S.D. = 0.27)
 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.61 ($\bar{x}=4.83$, S.D. = 0.28)
 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60 ($\bar{x}=4.83$, S.D. = 0.27)
 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล
 จั ง ห วั ด บั ง ก า พ มี ศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม
 สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลนาสะแบง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
 ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 2) งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4)
 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ
 9 6 9 9
 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง
 ว่า ำ ตั ว ย ก ำ ร บ ริ ห ำ ร อ ง ค์ ก ร
 ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจนความพร้อม
 มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ
 POSDCORB ใน 7 ขั น ต อ น
 โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
 ประจำปี 2565

และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.60 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อบริการอย่างต่อเนื่องและประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกฤษฎา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายความว่าความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี พบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.61 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงมีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.28 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2565

ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.4 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวกความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1)

ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

-

การดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

- ให้บริการด้วยความประทับใจ ตอบข้อซักถามได้อย่างเข้าใจ

2)

สิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- ปรับปรุง ระบบจัดเก็บขยะมูลฝอย สาธารณูปโภค ระบบประปา

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ
ประจำปี 2565

- การเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจหลังจาก โรคระบาด โควิด 19
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
- อยากให้มีการส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้านในเขตพื้นที่

บรรณานุกรม

จิตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2554).

ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย(ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก
[http://](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=9&read=true&count=true)

[www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid)
[pageid](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid)

[=9&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid)สืบค้น 23 ธันวาคม 2560

ชูชัย

สมิทธิไกร. (2557). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดุสิต สุวัฒนิตยากร. (2556). การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ใน
การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

หน่วยที่ 1-7 หน้า 152 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ.
ใน การบริหารองค์การภาครัฐ

หน่วยที่ 1-7 หน้า 1-50. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542
กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์. เรื่องวิทย์เกษตรกรรม. (2555).

แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
----- แผนพัฒนาห้าปี (2560-2565).

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล,
จังหวัดบึงกาฬ

วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559, มกราคม-มีนาคม).

ค ว ม พื ง พ อ ใ จ ข อ ง ป ร ะ ช า ช น ต่ อ
การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ
จ้ ง ห ว้ ด อู บ ล ร า ช ธิ า นี

วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1) : 83-99.

ส ม ต์ ก ดี ภู รี ศ รี ต์ ก ดี . (2 5 5 6)

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริ
ห

ส่วนตำบล.ในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7
หน้า 1 5 2 น น ท บ ริ :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

เล่มที่ จั ย โ ต . (2 5 5 6) อ ง ค์ ก า ร ท ริ ป เ ปื ล แ อ ช :
ตัวแบบใหม่การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ.(2548)

จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ ดีไซน์อาร์ตส์

เ ลื ค ไ ผ่ ร อ ด . (2 5 5 4)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานิยม

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2565

อบต./ทต.

ที่ให้บริการ.....วัน/
เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต. ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ข้อที่ 1.1 : เพศ

☐1 ชาย

☐2 หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ

☐1 ต่ำกว่า 18 ปี

☐2 18-30 ปี

☐3 31-50 ปี

☐4 51-60 ปี

☐5 สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา

☐1 ประถมศึกษา

☐2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐3 อนุปริญญา/ปวส.

☐4 ปริญญาตรี

☐5 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ

☐1 แม่บ้าน

☐2 เกษตรกร

☐3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐4 รับราชการ

☐5 รัฐวิสาหกิจ

- ☐6 นักเรียน/นักศึกษา
☐7 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน
และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อบต. กับ มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประจำปี 2564 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น					

	เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2. งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					

	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสภาพอภัยภัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน					

	มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสภาพอรรถาธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4. งานด้านสาธารณสุข

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน					

	สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง
มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2.
ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงควรปรับปรุงแก้ไขอย่าง
เร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ลงพื้นที่เก็บข้อมูล เขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

